



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC AUSTRO” LTDA AGENCIA MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013”.

Autor:

BARBA CUJI WILLIAM FABIAN

MACAS – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido revisada en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

DIRECTOR

Lic. María Isabel Logroño Logroño

MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Las ideas expuestas en el presente trabajo de titulación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad del autor.

William Fabian Barba Cuji

Dedicatoria

La presente tesis de grado se la dedico a Dios por llevarme de la mano en cada paso que doy, en el camino de la vida. A mis queridos padres por ser el pilar fundamental de mi vida quien con entrega, sacrificio y amor me brindó su apoyo incondicional por haberme enseñado a luchar con perseverancia para alcanzar mis ideales y sueños.

También dedico a mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar en mi lado en cada momento.

Agradecimiento

Tengo a bien agradecer a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Unidad de Educación a Distancia Programa de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría y a todos sus gentiles docentes por brindar todos sus conocimientos durante el tiempo de mi vida estudiantil contribuyendo así a mi formación profesional. También doy un sincero agradecimiento a la Ing. Andrea Del Pilar Ramírez y la Lic. María Isabel Logroño por haber compartido sus conocimientos para la elaboración de trabajo de titulación.

Como también agradezco, a mi supervisora de Estación Tame-Macas, Lic. María Alexandra Molina, mis compañeros Darío Villazhañay y Miguel Arteaga por su colaboración desinteresada para la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Responsabilidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Ilustraciones	viii
Summary.....	x
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	2
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	4
2.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	5
2.2.1. Auditoría	5
2.2.2. Clasificación de la auditoría.....	5
2.2.3. Diferencias entre la auditoría financiera y la de gestión	5
2.2.4. Auditoría de gestión	6
2.2.5. Objetivos de Auditoría de Gestión.....	6
2.2.6. Alcance de la auditoría de gestión	7
2.2.7. Fases de la Auditoría.....	8
2.2.8. Control interno	10
2.2.9. Métodos para la evaluación del control interno	12
2.2.10. Tipos de riesgo de auditoría	15

2.2.11. Evidencias	15
2.2.12. Marcas de auditoría	16
2.2.13. Indicadores de Gestión	17
2.2.14. Ficha Técnica De Indicadores	18
2.2.15. Papeles de trabajo	19
2.2.16. Informe de auditoría	20
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	22
3.1. HIPÓTESIS	22
3.1.1 Hipótesis General	22
3.1.2 Hipótesis Específicas	22
3.2 VARIABLES	22
3.3. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	24
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	25
CAPÍTULO IV MARCO DE PROPOSITIVO	23
4.1 TÍTULO	23
4.2 ARCHIVO PERMANENTE	23
4.3 ARCHIVO CORRIENTE	28
4.3.1 Planificación preliminar	29
4.3.2 Planificación específica	44
4.3.3 Ejecución	54
4.3.4 Comunicación de resultados	80
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFIA	90
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operatividad de las variables	23
Tabla 2: Población	25

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Diferencias entre la auditoría financiera y la de gestión	6
Ilustración 2: Componentes del control interno.....	10
Ilustración 3: Ventajas y desventajas de los métodos de evaluación del control interno	13
Ilustración 4: Tablero de control.....	19

RESUMEN EJECUTIVO

En presente tema del trabajo de titulación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC Austro” Ltda. Agencia Macas, de la Provincia de Morona Santiago, correspondientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, el problema que origino este tema es el alto porcentaje de cartera vencida, el no llegar a las metas de colocación y finalmente el incumplimiento de normativa creada por la institución para sus procedimiento propios.

En la propuesta se desarrollan cada una de las fases de auditoría, en la primera se realizó un conocimiento general de la entidad, en la segunda se evaluó el sistema de control interno de los componentes, dando como resultado un nivel de riesgo de 67,88% y confianza de 32,12%, posteriormente se ha definido los procedimientos a ejecutarse.

Se verifico el proceso de otorgamiento de crédito y los requisitos que presentan los socios para acceder a uno de ellos, el 85.00% de cumplimiento del proceso, el proceso de recuperación de cartera en inadecuado y las metas fijadas se alcanzaron un 27.89% teniendo una brecha negativa del 72.11%.

No se ha cumplido con lo dispuesto en la normativa y con las metas dispuestas por lo que hace necesaria realizar evaluaciones periódicas para establecer medidas correctivas necesarias.

SUMMARY

This work is an audit qualification management for “Austro” Cooperative, Macas agency, it is located in the province of Morona Santiago, for the period from January 1st to December 31st, 2013, the problem that caused this research was the high percentage of nonperforming loans, failure to reach the goals of the placement and finally breach of rules set by the institution to its own procedures.

The proposal developed each of the steps of audit in the first general knowledge of the entity, the second was held on internal control system components evaluated, resulting in a risk level of 67,88 % and 32,12% confidence subsequently implemented procedures to be defined.

The lending process and the requirements that have the clients to access one of them, with an 85% compliance with the process, the process of loan recovery in inadequate and the set goals were achieved by 27% having a gap negative 72.11%.

In conclusion we can say that they have not complied with the provisions of the rules and the goals set by what are needed periodic evaluations to establish the necessary corrective measures.

INTRODUCCIÓN

En presente tema del trabajo de titulación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC Austro” Ltda. Agencia Macas, de la Provincia de Morona Santiago, correspondientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, presenta problemas como alto porcentaje de cartera vencida, el no llegar a las metas de colocación y finalmente el incumplimiento de normativa creada por la institución para sus procedimientos propios.

En capítulo II, se ha fijado términos propios del tema como auditoría de gestión, fases de la auditoría, evidencia e indicadores de gestión, cada uno sustenta el proceso propositivo, en el marco metodológico se estableció la metodología que direcciono el proceso de auditoría de gestión.

En capítulo IV, se aplicó cada uno de las fases de auditoría, en la primera se conoció a la entidad, se evaluó el sistema de control interno y se aplicaron los procedimientos de auditoria para obtener evidencia suficiente, competente y relevante, finalmente se presentó el informe final de auditoría.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación que identifican las deficiencias y fortalezas de la cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los socios abre sus cuentas con la finalidad de acceder a servicios y otorgamiento de créditos de los siguientes tipos: de consumo, hipotecario y microcrédito, inician sus actividades hace más de cinco años en la Ciudad de Macas, es un mercado donde el microcrédito es un producto destacado indispensable para el desarrollo de las actividades económicas de sus socios.

En una reunión que se tuvo con el Jefe de Agencia manifestó que no se han cumplido las metas de colocación de créditos, tenían problemas con los Oficiales de Crédito por el incumplimiento en los procesos, aspectos que él ha podido observar en este en el período del estudio propuesto.

La Agencia Macas al ser una de las nuevas no se ha sometido a auditoría alguna, por lo que hace necesario la aplicación de este proceso para identificar las debilidades y fortalezas en lo que respecta al Talento Humano, Créditos y recuperación de cartera de la institución, aplicar indicadores cuantitativos y cualitativos mediante la eficiencia, eficacia y calidad de gestión que posteriormente formarán parte del informe de auditoría como recomendaciones para ser empleada como herramienta de mejora continua.

1.1.1 Formulación del problema

¿Con el propósito de realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC. AUSTRO" LTDA. Agencia Macas, de la Provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, nos dará a conocer la realización y cumplimiento de los indicadores de gestión para recomendar el mejor manejo de los recursos de la empresa?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo Acción

Auditoría de Gestión.

Espacio

Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC. AUSTRO" LTDA. Agencia Macas, Provincia de Morona Santiago, Cantón Morona.

Tiempo

Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC. AUSTRO" LTDA., de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ⇒ Analizar el diagnóstico general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC. AUSTRO" LTDA.
- ⇒ Ejecutar la ejecución de la auditoría de gestión para conocer la eficiencia, eficacia y calidad del manejo institucional.
- ⇒ Emitir informe de Auditoría en base a los hallazgos donde se presenta las conclusiones y recomendaciones.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica.- Se cuenta con material bibliográfico actualizado y páginas web especializadas que permitan desarrollar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro Ltda., y construir el capítulo teórico.

Justificación Metodológica.- Se sustenta en la investigación descriptiva, según el método inductivo y deductivo, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos como

son la encuesta, la entrevista la observación directa, apoyados en el cuestionario, banco de preguntas y una bitácora de observación.

Justificación académica.- En el transcurso de la carrera de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría se han recibido las siguiente cátedras como son; auditoría financiera, auditoría administrativa, seminarios y conferencia, prácticas de auditoría, tema de tesis y desarrollo de tesis, impartidas por profesionales experimentados y con gran conocimiento de las materias impartidas.

Justificación Práctica.- Una vez obtenidos los conocimientos necesarios se ha puesto en práctica con el apoyo del Jefe de Agencia de la Cooperativa quien se ha comprometido a entregar la información necesaria para el desarrollo de la auditoría de gestión.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010. Autor: Cedeño García Alex Daniel. (Cedeño Garcia, 2013)

La auditoría de gestión se verifico el cumplimiento de los objetivo teniendo como parámetros del análisis la eficiencia, eficacia, mediante la aplicación de los procedimientos definidos en la fase de planificación, como resultado se encontró la falta de productividad por parte de los funcionarios operativos.

Auditoría administrativa a la cooperativa de ahorro y crédito Cotopaxi Ltda. De la parroquia Pastocalle cantón Latacunga para el período 2006 -2008. (Pila Chancusig Martha Cecilia, 2011).

Se identificó la fortalezas, debilidades de la organización colocada al frente de un objetivo planteado por el mercado, en la realización de la Auditoría servirá de gran ayuda a la Cooperativa, ya que por medio de las recomendaciones implantadas en el informe general el Gerente podrá dar solución a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro de la Cooperativa; con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia los objetivos y estrategias implantadas.

Aplicación de una Auditoría de Gestión al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fond Vida” Ltda., es institución crediticia que debe presentarse autoridades debido a que no cuentan con la autorización para la entrega de créditos que afectan a la entidad.

2.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.2.1. Auditoría

La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de existencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

2.2.2. Clasificación de la auditoría

La auditoría se clasifica, según De La Peña (2009), en auditorías económicas y especiales, a continuación se presenta dicha clasificación:

Una institución puede ser objeto de varios tipos de auditoría desde una completa hasta una enfocada en un punto o parcial, capaz de opinar sobre su gestión o conocer la razonabilidad que presenta sus saldo, todas y cada una de ellas son relevantes dependiente de lo que se desee conocer, pudiéndose aplicarse en cualquier momento del período fiscal, contratados por la entidad o por los organismos de control gubernamentales con potestad para intervenirlas.

2.2.3. Diferencias entre la auditoría financiera y la de gestión

Existen diferencias claras entre la auditoría financiera y la de gestión, a continuación las presento:

Ilustración 1: Diferencias entre la auditoría financiera y la de gestión

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
<ul style="list-style-type: none">• Pretende ayudar a la administración aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.• Utiliza los estados financieros como un medio.• Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y la simplificación de tareas, etc.• Es no sólo numérica.• Su trabajo se efectúa de forma detallada.• Puede participar en su ejecución profesional de cualesquiera especialidades afines a la actividad que se audite.	<ul style="list-style-type: none">• Emitir una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros.• Los Estados Financieros constituyen un fin.• Da confiabilidad a los Estados Financieros.• Es numérica.• Su trabajo lo efectúan a través de pruebas selectivas.• La realizan sólo profesionales del área económica.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2003)

2.2.4. Auditoría de gestión

Según Blanco (2012);

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe de la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (pág. 403)

2.2.5. Objetivos de Auditoría de Gestión

Según Blanco (2012);

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operaciones y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (pág. 403)

2.2.6. Alcance de la auditoría de gestión

En el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2003), define;

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura de las operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.
- f) Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditados; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (págs. 29 -30)

La auditoría de Gestión es realizar a toda la organización o a una parte de la misma, busca determinar el cumplimiento de los objetivos, planes y proyectos definidos por la administración de la entidad, con el fin de establecer una opinión sobre la misma y entregar recomendaciones que le permitan el desarrollo institucional.

2.2.7. Fases de la Auditoría

Fase I: Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables. (pág. 107)

FASE II.- Planificación

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la Entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (pág. 133)

FASE III: Ejecución

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes. (pág. 167)

FASE IV: Comunicación de resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada. (pág. 197)

2.2.8. Control interno

En el Manual de Auditoría de Gestión de la CGE (2003), define;

El Control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (pág. 35)

Los componentes del control interno según el informe COSO tenemos:

Ilustración 2: Componentes del control interno



Fuente. Mantilla. S. (2005, pág. 18)

Elaborado por; El autor

Mantilla (2005), define de la siguiente manera los componentes del sistema de Control interno;

- **Ambiente del control.-** La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, y la competencia y el ambiente en el que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- **Evaluación de riesgo.-** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- **Actividades de control.-** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación.-** Los sistema de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para construir, administrar y controlar sus operaciones.
- **Monitoreo.-** Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. Debe esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (pág. 18)

Los componentes del control interno pasan por el conocimiento general de la organización hasta conocer si existen medidas de control debidamente aplicadas y monitoreadas para conocer su efectividad en la administración de la entidad, caso contrario se pueden aplicar los correctivos necesarios.

2.2.9. Métodos para la evaluación del control interno

Los métodos para la evaluación del sistema de control interno según el Manual de Auditoría de Gestión del CGE (2003), son;

- ⇒ **Cuestionarios.-** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales. (pág. 46)

- ⇒ **Flujogramas.-** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles. (pág. 46)

- ⇒ **Descriptivo o Narrativo.-** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros. (pág. 48)

⇒ **Matrices.-** El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno. (pág. 48)

Ilustración 3: Ventajas y desventajas de los métodos de evaluación del control interno

VENTAJAS	DESVENTAJAS
CUESTIONARIOS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Guía para evaluar y determinar áreas críticas. - Disminución de costos. - Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes. - Pronta detección de deficiencias. - Entrenamiento de personal inexperto. - Siempre busca una respuesta. - Permite pre elaborar y estandarizar su utilización. 	<ul style="list-style-type: none"> - No prevé naturaleza de las operaciones - Limita inclusión de otras preguntas. - No permite una visión de conjunto. - Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias. - Que lo tome como fin y no como medio. - Iniciativa puede limitarse. - Podría su aplicación originar malestar en la entidad.
FLUJOGRAMAS:	

<ul style="list-style-type: none"> - Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada. - Observación del circuito en conjunto - Identifica existencia o ausencia de controles. - Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo. - Permite detectar hechos, controles y debilidades. - Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesita de conocimientos sólidos de control interno. - Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagrama se flujo. - Limitado el uso a personal inexperto. - Por su diseño específico, resulta un método más costoso.
NARRATIVAS O DESCRIPTIVAS:	
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación en pequeñas entidades. - Facilidad en su uso. - Deja abierta la iniciativa del auditor. - Descripción en función de observación directa. 	<ul style="list-style-type: none"> - No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética. - Auditor con experiencia evalúa. - Limitado a empresas grandes. - No permite visión en conjunto. - Difícil detectar áreas críticas por comparación. - Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.
MATRICES:	
<ul style="list-style-type: none"> - Permite una mejor localización de debilidades de control interno. - Identifica a empleados relacionados con las tareas de registro, custodia y control 	<ul style="list-style-type: none"> - No permite una visión de conjunto, sino parcial por sectores. - Campos de evaluación en función de la experiencia y criterio del auditor.

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión (2003, pág. 50)

El método de evaluación que se aplicará en el presente trabajo es el de cuestionario, que será aplicado al Jefe de Agencia de la Cooperativa, teniendo como finalidad conocer los niveles de riesgo y confianza.

2.2.10. Tipos de riesgo de auditoría

Para la Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión (2003), define los siguientes tipos de riesgo de auditoría;

- ✓ **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo
- ✓ **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores
- ✓ **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor. (pág. 51)

2.2.11. Evidencias

Para Enrique Benjamín Franklin (2007), en su obra Auditoría Administrativa define;

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituyen un relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

La evidencia de auditoría se clasifica de la siguiente manera:

✓ **Física.**

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

✓ **Documental.**

Se logra por medio del análisis de documentos, Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

✓ **Testimonial.**

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

✓ **Analítica**

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desegregación de la información por aéreas, apartados y/o componentes. (pág. 89)

2.2.12. Marcas de auditoría

Para la CGE (2003);

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

A continuación propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.

2.2.13. Indicadores de Gestión

Según Franklin (2007);

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por si solos no son relevantes, pues sólo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza. (pág. 147)

Los indicadores pueden ser financieros o de gestión; los financieros parten de un análisis de los Estados financieros y de la aplicación de indicadores de rentabilidad, liquidez y endeudamiento entre los más destacados; mientras que los de gestión son la eficiencia, eficacia, economía, equidad y ética.

En el Manual de Auditoría de Gestión (2003), establece los siguientes indicadores de gestión:

Eficiencia.- Insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. (pág. 15)

Eficacia.- Son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado. (pág. 15)

Calidad.-

Calidad, es la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente. Se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios, cada vez con mejor calidad; se evalúa además el control de dichos procesos y su mejoramiento continuo, de modo de asegurar la entrega de servicios y/o productos; y/o el cumplimiento de programas de manera que satisfagan crecientemente al usuario y aseguren el uso eficiente de los recursos institucionales. (pág. 17)

2.2.14. Ficha Técnica De Indicadores

Los indicadores se presentaran en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- Nombre del indicador
- Factores críticos de éxito
- Fórmula de cálculo del índice
- Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha

Ilustración 4: Tablero de control

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES								
NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de recomendaciones cumplidas, de los informes de examen especial practicados por la Dirección de Auditoría de Empresas, durante el año 2008	Recomendaciones Formuladas en forma oportuna, consensuada y difundida; Recomendaciones formuladas que generan valor agregado a la gestión.	$\text{Indicador} = \frac{(\text{N}^{\circ} \text{ de Recomendaciones Cumplidas})}{(\text{N}^{\circ} \text{ Recomendaciones Formuladas})}$	%	Mensual	50% en 2008	Base de Datos Informes Generales Aprobados en 2008	$\text{Índice} = \frac{(\text{Indicador Estándar})}{\text{Estándar}} \times 100$	100% - Índice % Mayor - Menor que 50%

Fuente: (CGE, 2012)

2.2.15 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte del trabajo llevado a cabo por el auditor, contiene los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como las evidencias del cumplimiento del debido proceso de auditoría.

Los papeles de trabajo, vinculan la labor realizado por el auditor durante las etapas de planeamiento y ejecución de la auditoría con el producto final de la mismo, el informe de auditoría. (C.G.E., págs. 23-24)

2.2.16. Informe de auditoría

Para Alfonso Sotomayor (2012);

El proceso de la auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. (pág. 138).

Ejemplo de informe de auditoría externa de gestión y resultados

“INFORME DE RESULTADOS”

Bogotá, marzo 30 de 20-01

Destinatario Apropriado

Hemos practicado una auditoría de gestión y resultados a la sociedad Hipotética S.A. E.S.P. para el año 20-01. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión y resultados; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de objetivos de la sociedad relacionados con la información financiera oportuna, el cumplimiento de las leyes reguladoras que la afectan y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de negocio. Nuestra obligación es la de expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y programas del plan de gestión y resultados de la sociedad, así como de las estrategias para su ejecución eficiente.

Realizamos el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a la auditoría de gestión y resultados y con la metodología establecida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Circular Externo N° 05 de Abril 1 de 1997 y la Resolución 12 de 1995 expedida por la Comisión de la Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la cual se establecen los criterios, indicadores, características y métodos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable si la sociedad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; el grado en la que la administración ha cumplido los objetivos, metas y programas de manera eficiente, efectiva y económica; y

si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación del plan de gestión y resultados.

La Superintendencia de Servicios Pública estableció una metodología de verificación y evaluación integral con el fin de estandarizar las actividades claves sobre las cuales se deberán informar a la Superintendencia y ésta a su vez verificar, validar e informar sobre el estado de cumplimiento de la gestión de las empresas de servicios públicos. Para el desarrollo de esta metodología se debe completar el contexto integral y sistemático de:

La Arquitectura Organizacional;

Los Planes de Gestión y Resultados; y

La Viabilidad Financiera.

La sociedad dispone de un plan de gestión y resultados proyectado hasta el año 20-30, aprobado por el ministerio de Desarrollo.

Con la base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida opinamos que la Sociedad Hipotética S.A.-E.S.P. mantiene un plan de gestión y resultados constituidos sobre una base realista y que ha alcanzado de manera satisfactoria los principales objetivos y metas incluidos en el plan. En las páginas siguientes se presentan un resumen con la descripción del plan de gestión, de los resultados obtenidos y con los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la sociedad. Se adjunta además al presente informe una sección con los procedimientos de auditoría utilizados en la metodología de verificación y evaluación integral.

Blanco & Blanco Ltda.

Audidores Externos de Gestión y Resultados

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Empleando la Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC. AUSTRO" LTDA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- ✓ Fijando el estado general de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC. AUSTRO" LTDA. Agencia Macas, encontraremos la información inicial de auditoría de gestión.
- ✓ Usando método de ejecución valoraremos el área de créditos y cobranza de la cooperativa.
- ✓ Emitiendo el informe de auditoría que presenta conclusiones y recomendaciones para ser empleado como herramienta de gestión por su administración.

3.2 VARIABLES

Variable Independiente

Aplicando la Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC. AUSTRO" LTDA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Variable Dependiente

Nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.

⇒ **Matriz de variables**

Tabla 1: Operatividad de las variables

HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Aplicando la Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC. AUSTRO" LTDA., de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Aplicando la Auditoría de Gestión en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COOPAC. AUSTRO" LTDA, de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la cooperativa. • RUC. • Información general de la Cooperativa. • Contratos legales. • Manual de funciones. • Estados financieros. • Evaluación de desempeño. • Indicadores de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación • Comprobación de datos. • Verificación documental.
	<p>DEPENDIENTE:</p> <p>Nos permitirá determinar el cumplimiento de los indicadores de gestión y recomendar acciones para el mejor empleo de los recursos de la empresa.</p>		

3.3. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso para la aplicación del método científico y obtener datos relevantes y seguros. Para realizar el tema se cuenta con el apoyo de nivel directivo de la institución quien suministrará la información solicitada y permitirá realizar los procedimientos de auditoría con los cuales se sustentará el dictamen que posteriormente será objeto de estudio y cambios dentro de la organización.

⇒ Tipos

Para realizar el trabajo de tesis se hace necesaria la utilización de la investigación documental por el apoyo en fuentes documentales y material bibliográfico y de campo por el estudio sistemático de los hechos que han provocado efectos dentro de la institución que deben ser identificados y posteriormente proponer cambios para minimizar su impacto.

La investigación de campo se apoya en la observación, encuestas y entrevista para identificar las deficiencias y fortalezas de la Cooperativa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

⇒ Población y Muestra

Se precisa como el conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes, acerca de las cuales intentamos sacar conclusiones.

Como universo de la investigación se define ocho funcionarios que laboran en la institución, por el número se considerará el estudio de la totalidad de ellos para la evaluación del desempeño.

Tabla 2: Población

Cantidad.	Cargo	Nivel jerárquico
1	Jefe de agencia	Nivel directivo
3	Oficiales de crédito	Nivel operativo
3	Cajeros	
1	Servicio al cliente	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito COPAC Austro Agencia Macas

Elaborado por: El autor.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método.-

El método a emplearse es el Deductivo Inductivo debido a que; el método Deductivo refiere el uso de conceptos, definiciones y normativas aplicables al tema que se reflejarán en la construcción del marco Teórico de la tesis y el método Inductivo marca las pautas para ejercer la parte práctica enfocada a cumplir con los conceptos ya expuestos

Técnicas.-

Se va a emplear la observación directa como un recurso empleado por auditores, consiste en la revisión de área física donde se va a realizar el trabajo para conocer las condiciones laborales y el clima organizacional.

- ✓ **Entrevista.-** Se utilizara esta técnica con el propósito de reunirse con una o más personas para la obtención de mayor información ya que con este método mediante el contacto directo se podrá tener actitudes y recibir comentarios.
- ✓ **Encuesta.-** Se utilizara como herramienta para el estudio y análisis con el fin de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupo.

- ✓ **Observación.-** Se utilizara esta herramienta para evaluar las actividades, utilizando los sentidos de vista, el oído, y el tacto.

Instrumentos.-

Los instrumentos a ser empleados en la investigación son:


- ✓ **Cuestionario** donde reposan preguntas con el objeto de recolectar información determinada, las preguntas pueden ser abiertas, cerradas y de opción múltiple.
- ✓ **Guía de entrevista** es una base de preguntas diseñadas en base a un tema tienen el fin de identificar una información específica, pueden ser flexibles según las respuestas de los entrevistados y al moderador.

CAPÍTULO IV MARCO DE PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

**Auditoría de Gestión a la
Cooperativa de Ahorro y Crédito
“COOPAC AUSTRO” Ltda.
Período 1 de enero al 31 de
diciembre del 2013.**

4.2 ARCHIVO PERMANENTE

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.	AP 1/1
---	---	-------------------------


ARCHIVO PERMANENTE

No.	Documentos	Referencia
1	Registro Único de Contribuyente	RUC
2	Información general de la entidad: Misión, Visión, Objetivos; y, Valores Corporativos.	IG
3	Organigrama estructural	OE

Revisado por: EB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR	Fecha: 18/05/2015

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NUMERO RUC:	0190093581001	NUMERO RUC:	0190093581001
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA.	RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPAC AUSTRO LTDA.
ESTADO:	ABIERTO	ESTADO:	ABIERTO
FEC. INICIO ACT.:	22/12/2004	FEC. INICIO ACT.:	24/02/2005
FEC. CIERRE:		FEC. CIERRE:	
FEC. REINICIO:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES ECONOMICAS:		ACTIVIDADES ECONOMICAS:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO		ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:		DIRECCION ESTABLECIMIENTO:	
Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A		Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A	
Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405		Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405	
ESTADO:	ABIERTO	ESTADO:	ABIERTO
FEC. INICIO ACT.:	22/12/2004	FEC. INICIO ACT.:	24/02/2005
FEC. CIERRE:		FEC. CIERRE:	
FEC. REINICIO:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES ECONOMICAS:		ACTIVIDADES ECONOMICAS:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO		ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:		DIRECCION ESTABLECIMIENTO:	
Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A		Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A	
Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405		Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405	
ESTADO:	ABIERTO	ESTADO:	ABIERTO
FEC. INICIO ACT.:	18/02/2005	FEC. INICIO ACT.:	02/01/2006
FEC. CIERRE:		FEC. CIERRE:	
FEC. REINICIO:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDADES ECONOMICAS:		ACTIVIDADES ECONOMICAS:	
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO		ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:		DIRECCION ESTABLECIMIENTO:	
Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A		Provincia: AZUAY Cantón: CUEENCA Párrafo: HERMANO MIGUEL Ciudadela: UNICOVA Calle: PATAMARCA Número: 341 Referencia: FRENTE A	
Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405		Teléfono Trabajo: 072870228 Teléfono Trabajo: 072326405	

Revisado por: EB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. INFORMACIÓN GENERAL	IG 1/2
--	---	-----------------------------

Misión


“COOPAC AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios (as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia”

Visión

“Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local”

Objetivos

- ⇒ Fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda., como institución financiera y de desarrollo, proyectándola con eficiencia, seguridad y confiabilidad en un marco de crecimiento basado en el manejo técnico de sus operaciones.
- ⇒ Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “COOPAC AUSTRO” Ltda. a fin de que ofrezca servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios, promoviendo el desarrollo de sus afiliados y la comunidad, y mejorando su nivel de posicionamiento social y financiero en los Cantones y las Provincias de intervención.


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. INFORMACIÓN GENERAL	IG 2/2
--	---	-----------------------------

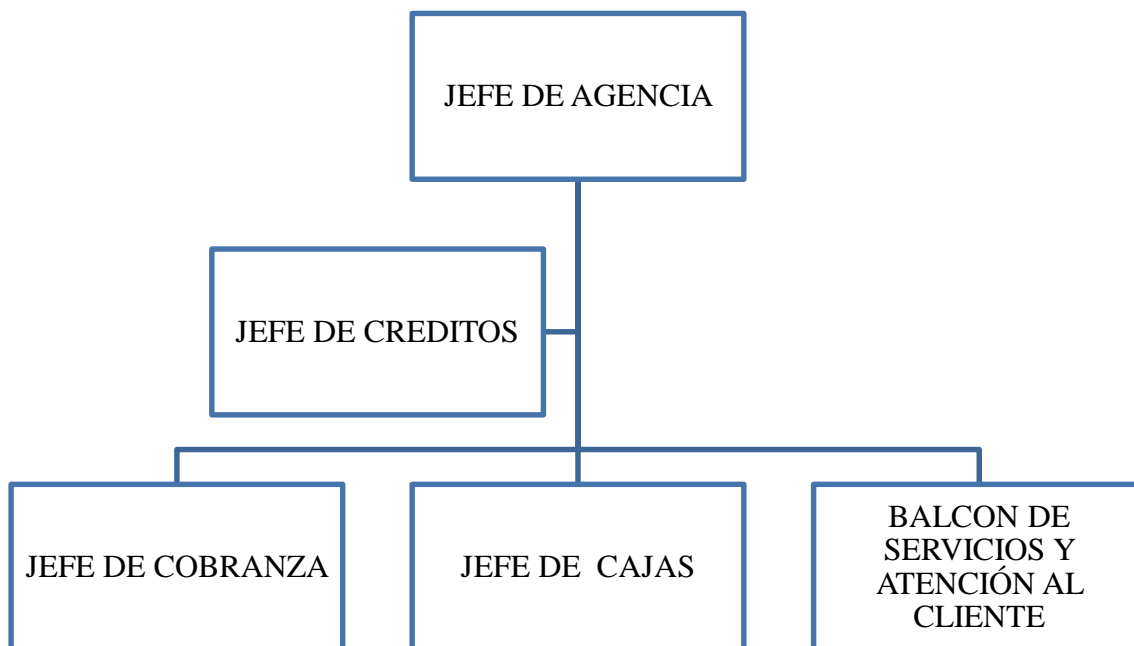
- ⇒ Fortalecer la capitalización, la eficiencia financieros, administrativa y técnica institucional, en base al mejoramiento de la gestión de riesgos, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

Valores Corporativos

- ⇒ Transparencia
- ⇒ Honestidad
- ⇒ Compromiso
- ⇒ Responsabilidad
- ⇒ Solidaridad
- ⇒ Trabajo en equipo
- ⇒ Prudencia financiera
- ⇒ Respeto
- ⇒ Confidencialidad
- ⇒ Democracia
- ⇒ Honorabilidad
- ⇒ Honradez
- ⇒ Liderazgo
- ⇒ Equidad
- ⇒ Amabilidad


Revisado por: EB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL AGENCIA MACAS	OE 1/1
--	---	-----------------------------



Revisado por: EB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR	Fecha: 18/05/2015

4.3 ARCHIVO CORRIENTE


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.	AC 1/1
---	---	-------------------------

ARCHIVO CORRIENTE


No.	Documentos	Referencia
1	Programa de planificación preliminar	PPP
2	Programa de planificación específica	PPE
3	Programa de Ejecución	PE
4	Programa de Comunicación de Resultados	PCR

Revisado por: EB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR	Fecha: 18/05/2015

4.3.1 Planificación preliminar

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Programa de Planificación Preliminar	PPP 1/1
--	---	------------------------------

No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Realizar la notificación de inicio del proceso de auditoría.	WB	PP.01	
2	Realizar la visita preliminar.	WB	PP.02	
3	Efectuar la entrevista preliminar al representante legal de la Agencia.	WB	PP.03	
4	Solicitar información general de la entidad, del manejo del Talento Humano, créditos y recuperación de cartera.	WB	PP.04	
5	Indagar la base legal que regula a la cooperativa tanto interno como externa.	WB	PP.05	
6	Analizar la misión y visión	WB	PP.06	
7	Analizar la información presentada por el auditado y determinación de los componentes a ser auditados.	WB	PP.07	
8	Emitir el informe de la planificación preliminar.	WB	PP.08	
Elaborado por: WB		Fecha: 12/01/2015		
Supervisado por: AR / ML		Fecha: 18/05/2015		

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Notificación de inicio de auditoría</p>	<p>PP.01</p> <p>1/1</p>
---	---	---------------------------------------

Oficio No. 001

Asunto: Notificación de inicio de auditoría.

Macas, 5 de enero de 2015.

Sr.

Max Ledesma.

JEFE DE AGENCIA MACAS DE “COOPAC AUSTRO” LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo el motivo de la presente es notificarle el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Del período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, que fue autorizado por su parte.

Los objetivos generales fueron:

- Diagnosticar de manera general a la Cooperativa para la determinación de los componentes que se van a auditar.
- Ejecutar los procedimientos de auditoría para obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la emisión de los hallazgos.
- Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones que servirán como herramienta para alcanzar la mejora continua de los procesos.


La responsabilidad de auditor es emitir una opinión sobre la información general presentada por la administración de la Cooperativa.

Agradezco la atención dada a la presente.

Atentamente;

Sr. William Barba
AUDITOR


Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Visita Preliminar</p>	<p>PP.02</p> <p>1/1</p>
---	---	---------------------------------------

Descripción de la cooperativa

La cooperativa de ahorro y crédito Coopac Austro, se encuentra ubicada en la Provincia de Morona Santiago Cantón Morona, Parroquia Macas en las calles Tarquí entre soasti y 10 de Agosto frente a comercial Soto, en un edificio arrendado donde encontramos en la primera planta. Al ingreso contamos con los oficiales de crédito junto al Jefe de Agencia al frente están las ventanillas de servicios y posteriormente encontraremos el balcón de atención al cliente.

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Entrevista Preliminar	PP.03 1/2
--	--	--------------------------------

Fecha: 12 de enero de 2015.

Responsable de la información:

Objetivo: Obtener información de primera mano de la Jefe de Agencia de Macas.

1. ¿Con que finalidad nació la cooperativa?

La entidad fue creada el 6 de mayo de 1982, con la finalidad participar activamente en el sistema financiero nacional, cuenta con sucursales en Cumbe, El Valle, Saraguro, Girón, Jima, Gualaceo, Pasaje, Paute, Azogues, Cañar, Macas, y Ossining New York.

2. ¿Cuentan con una planificación estratégica?

Si, la Matriz cuenta con una planificación estratégica que ha sido entregada a cada una de las oficinas para el funcionamiento acorde a la misión, visión y objetivos establecidos.

3. ¿Tienen organigrama estructural y manual de funciones?

Si, contamos con un organigrama estructural y manual de funciones con cada uno de los cargos existentes en la entidad.


4. ¿Poseen un reglamento interno de trabajo?

Si, por disposiciones del Ministerio de Relaciones Laborales se emitió el reglamento interno.

5. ¿Han sido socializado la estructura de la organización?

Si, se tiene un organigrama y conocen su ubicación sus cargos en él, pero no se ha informado adecuadamente al personal.

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Entrevista Preliminar</p>	<p>PP.03</p> <p>2/2</p>
---	---	---------------------------------------

6. ¿Tienen Estados Financieros aprobados y presentado a la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria?

Si, se emiten Estados Financieros según lo que marca la ley. (Semestral). Los mismos que son enviados a la Gerencia para su posterior aprobación y consolidación para la presentación a la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

7. ¿Se cuenta con un proceso definido para la entrega de créditos?

Si, en el reglamento de otorgamiento de crédito se define el proceso para la adjudicación de créditos, que es estándar para la Matriz y oficinas de la Cooperativa.

8. ¿Se han definido el proceso de recuperación de cartera?

Dentro del mismo reglamento se estableció un proceso de cobranza.


9. ¿Se cuenta con metas de colocación y recuperación de cartera?

Para la Agencia de Macas todavía no se ha fijado metas de colocación teniendo en cuenta que la principal es Nueva.

10. ¿Saben cuál es la base legal que regula sus operaciones?

Sí, estamos regulados por la Ley de economía popular y solidaria, su reglamento, Ley de régimen tributario, reglamento de comprobantes de venta, retenciones y documentos complementarios, Código de trabajo y normativa interna de la entidad

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Solicitud de la información general</p>	<p>PP.04</p> <p>1/1</p>
---	---	---------------------------------------

Macas, 5 de enero de 2015.

Sr. Max Ledesma

JEFE DE AGENCIA DE MACAS DE LA COOPAC AUSTRO LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitar información general de la Cooperativa indispensable para la realizar un diagnóstico general de la misma con la finalidad de establecer los componentes que serán evaluados en la siguiente fase.

La información requerida es la siguiente:

Registro Único de Contribuyente

Misión,

Visión,

Objetivos,

Productos financieros,

Organigrama estructural,

Reglamento Interno Trabajo,

Nómina del personal,

Metas de colocación.

Manual de créditos y recuperación. y;


Base legal que regula a la entidad.

Por la atención a la presente le agradezco.

Atentamente;

Sr. William Barba
AUDITOR


Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Base legal	PP.05 1/1
--	--	--------------------------------

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda, está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Trabajo, por lo que hace necesario la aplicación de la normativa gubernamental y la interna.

Normativa Externa	Normativa Interna
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la República ➤ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. ➤ Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. ➤ Ley de Régimen Tributario. ➤ Código de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la Cooperativa. ➤ Reglamento interno ➤ Manual de Colocación de créditos ➤ Memorándums

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Análisis de la misión y visión	PP.06 1/1
--	--	--------------------------------

Misión:

“COOPAC AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios (as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia”


Visión

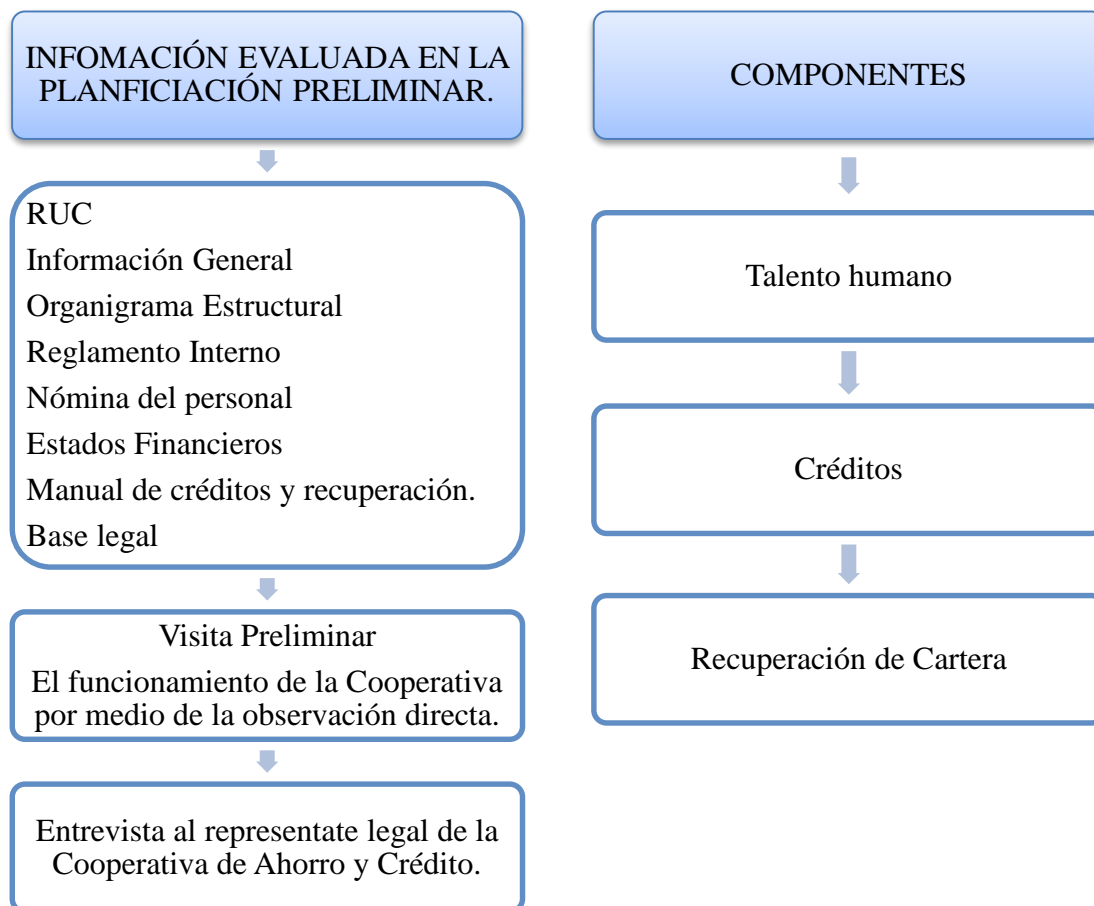
“Somos una entidad financiera sólida, permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local”

No.	Cuestionario	Si	No
1	¿Cuenta con misión de la entidad?	8	0
2	¿Cuenta con visión la Cooperativa?	8	0
3	¿Se cumple con la misión finalidad por la Cooperativa?	6	2
4	¿Se ha definido los objetivos para alcanzar la visión?	2	6
5	¿Se evaluó el cumplimiento de los objetivos institucionales?	2	6
6	¿Se evalúa la visión institucional?	2	6
	Total	28	20

Interpretación: Se aplicó encuesta a los funcionarios de la cooperativa como resultado dio un conocimiento del 58,33%. Saben de la existencia de la misión y visión pero no su evaluación.

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Análisis de la información y determinación de los componentes.	PP.07 1/1
--	--	--------------------------------



Interpretación:

De la información obtenida se ha determinado que se puede evaluar el control interno de los componentes de Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera que son puntos primordiales dentro de las actividades que se realizan en la Cooperativa.

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe de planificación preliminar.</p>	<p>PP.08</p> <p>1/6</p>
---	---	---------------------------------------

INFORME DE PLANIFICACION PRELIMINAR

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPAC AUSTRO LTDA.

PERÍODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Motivo de la Auditoría


La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro Ltda., fue creada el 6 de mayo de 1982, es una institución financiera que desarrolla sus actividades principalmente en el Austro del país; en la ciudad de Macas abrió una Agencia con la finalidad de acceder a un nuevo y dinámico mercado, desde su apertura no se realizó ningún tipo de auditoría, se requiere conocer el desempeño de la institución, en el período de 2013.

Objetivo de la Auditoría

Aplicar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC. AUSTRO" LTDA., de la provincia de Morona Santiago, Cantón Morona, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 para el conocimiento del desempeño de los recursos.

Alcance del Examen

En la Auditoría de Gestión se basará en el análisis de los componentes; el Talento Humano, Estados Financieros, Créditos y Recuperación de cartera del período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, teniendo en cuenta que son puntos clave de la gestión de la organización.


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Informe de planificación preliminar.	PP.08 2/6
--	--	--------------------------------

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Razón social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC AUSTRO Ltda.
RUC:	0190093581001
Jefe de Agencia:	Sr. Max Ledesma
Provincia:	Morona Santiago
Cantón:	Morona
Parroquia:	Macas
Dirección:	Soasti entre Bolívar y Mariscal Sucre
Tipo de industria:	Créditos Comerciales Créditos de Consumo Créditos para la Vivienda, y; Microcréditos.

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- ⇒ **Constitución de la República del Ecuador.** Ley principal de la República que dicta las disposiciones que regula la convivencia de los ciudadanos.
- ⇒ **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.** Regula a las instituciones cooperativas de ahorro y crédito, siendo el organismo principal la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ⇒ **Ley Régimen Tributario.** Define el tipo de contribuyente y sus derechos y obligaciones, el organismo de control es el Servicio de Rentas Internas

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe de planificación preliminar.</p>	<p>PP.08</p> <p>3/6</p>
---	---	---------------------------------------

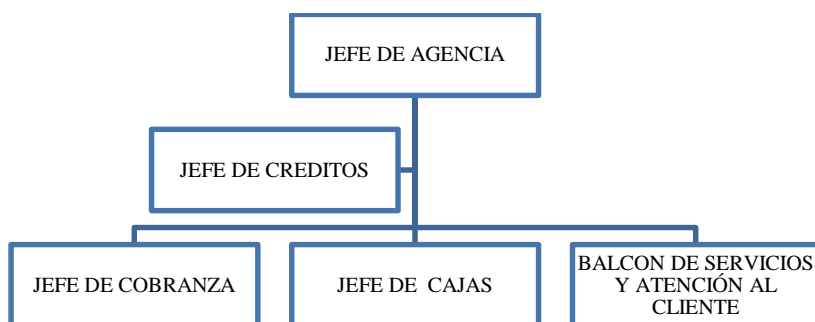
⇒ **Código de trabajo.** En esta normativa se regula la relación entre el empleador y el empleado.

⇒ **Normativa interna.** Las disposiciones emanadas por la administración de la Cooperativa, como son;

- a. Escritura de Constitución.
- b. Reglamento interno de trabajo
- c. Manual de colocación de créditos
- d. Memorándums.


TALENTO HUMANO

La Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro Ltda., en la ciudad de Macas labora los siguientes:



INGRESOS

Los ingresos de la Cooperativa provienen principalmente de la captación de recursos financieros mediante los depósitos a la vista y a plazo fijo, los intereses provenientes del otorgamiento de créditos de sus diferentes tipos.

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Informe de planificación preliminar.	PP.08 4/6
--	--	--------------------------------

MISIÓN


La Cooperativa, ha mostrado ser una entidad que brinda seguridad y confiabilidad a sus socios con el propósito de distinguirse de las demás, por lo que se considera importante mencionarla:

“COOPAC-AUSTRO es una cooperativa financiera, comprometida con el desarrollo económico y social de nuestros socios(as); apoya al buen vivir mediante la diversificación de servicios financieros y no financieros eficientes y competitivos, en función de las necesidades de la comunidad, dirigidos a fortalecer la economía familiar y asociativa con responsabilidad y transparencia

VISIÓN

“Somos una entidad financiera sólida, en permanente crecimiento, con tecnología de calidad, referente de las finanzas sociales en el Austro ecuatoriano, que presta servicios financieros y no financieros eficientes, orientados a favorecer emprendimientos productivos que generen bienestar y crecimiento a la comunidad; cuenta con directivos y personal capacitados, responsables y comprometidos con el desarrollo local.”

“COOPAC AUSTRO LTDA.”, ha mostrado ser una entidad confiable debido a la eficiencia en el servicios que brindan a la comunidad como en ahorro, crédito e inversiones, con el usos de tecnologías que han permitido convenios con otras entidades para facilitar a los socios el pago de Servicios Básicos, Giros de dinero, SOAT, Bono de Desarrollo Humano; demostrando así ser una entidad en constante crecimiento y desarrollo que ha logrado posicionarse dentro del mercado financiero, consiguiendo la fidelidad de sus socios, cuenta con Talento Humano comprometido y motivado que cumplen los requisitos y lineamientos establecidos en cada puesto de trabajo, realizando sus actividades en base a sus competencias.

 <p>William Barba Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe de planificación preliminar.</p>	<p>PP.08</p> <p>5/6</p>
---	---	---------------------------------------

OBJETIVOS


La entidad ha fijado los siguientes objetivos:

- “Fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. como institución financiera y de desarrollo, proyectándola con eficiencia, seguridad y confiabilidad en un marco de un crecimiento basado en el manejo técnico de sus operaciones.
- Mejorar los niveles de competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda., a fin de que ofrezca servicios de calidad, en función de las necesidades de sus socios, promoviendo el desarrollo de sus afiliados y la comunidad, y mejorando su nivel de posicionamiento social y financiero en los Cantones y las Provincias de intervención.
- Fortalecer la capitalización, la eficiencia financiera, administrativa y técnica institucional, en base al mejoramiento de la gestión de riesgos, la gobernabilidad y la profesionalización de sus funcionarios y directivos.

PUNTOS DE INTERES PARA LA AUDITORÍA

- ⇒ La Agencia tiene pocos años en el mercado.
- ⇒ Cambio de administración que afectó a la gestión de la agencia.
- ⇒ No se han realizado auditorías de gestión anteriores.
- ⇒ No se evaluó el cumplimiento de metas.
- ⇒ Existe el apoyo de la máxima autoridad para el cumplimiento de la auditoría.

IDENTIFICACION DE LOS COMPONENTES A EVALUAR EN LA PLANIFICACION ESPECÍFICA.

 <p>William Barba Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe de planificación preliminar.</p>	<p>PP.08</p> <p>6/6</p>
--	---	---------------------------------------

⇒ Talento Humano

⇒ Créditos y

⇒ Recuperación de cartera


Atentamente;

Sr. William Barba

AUDITOR


Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

4.3.2 Planificación específica

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Programa de Planificación Específica</p>	<p>PPE</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------------------


No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Evaluar el control interno de los componentes a ser auditados.	WB	PE.01	
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo de los componentes evaluados.	WB	PE.02	
3	Elaborar la matriz de riesgo.	WB	PE.03	

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.	PE.01 1/7
--	---	--------------------------------

TALENTO HUMANO

No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
	Ambiente de Control						
1	Posee un reglamento interno que regula la relación trabajador empleador	1	✓			1	
2	La administración del Talento Humano está en manos de un funcionario predeterminado por la constitución de la cooperativa.	1	✓			1	
3	Se ha establecido que tipo de conducta se considera aceptable en el momento de trabajar	1	✓			1	
4	Las niveles jerárquicos son plenamente identificados por los funcionarios.	1	✓			1	
	Evaluación del Riesgo						
5	Se han fijado los objetivos que deben cumplir los empleados.	1		✓		0	Se aplican de manera general
6	Se evalúan periódicamente los objetivos de la entidad.	1		✓		0	No se han realizado
7	Se cuentan con plan de mitigación de riesgos.	1		✓		0	No se ha considerado crearlo
8	Se cuenta con un archivo documental y magnético de las actividades de la entidad.	1	✓			1	
9	Se han fijado sanciones a ser aplicadas según la infracción	1	✓			1	
	Actividades de Control						
10	Existe un proceso de reclutamiento y selección definido	1	✓			1	
11	Los aspirantes a una vacante debe presentar una solicitud de trabajo en las oficinas de la cooperativa	1	✓			1	
12	Se han fijado mecanismos para controlar que los requisitos presentados por los funcionarios sean reales	1		✓		0	No se ha considerado del particular.

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.	PE.01 2/7
--	---	--------------------------------

13	Se cuenta con contratos legalizados del personal	1	✓			1	
14	Se ha definido el horario de trabajo que debe cumplir los funcionarios	1	✓			1	
15	Para trabajar tiempo extra los funcionarios deberán pedir autorización al principal de la agencia	1	✓			1	
16	Se ha fijado lo motivos por los cuales se puede pedir permiso justificado	1	✓			1	
17	Se cancela una remuneración acorde a su trabajo y que sea igual o superior a la mínima definida por los organismos de control	1	✓			1	
18	Se mantiene un registro de asistencia del personal de la entidad	1	✓			1	
19	Los roles de pago son firmados por el personal.	1		✓		0	Solo se hacen transferencias
20	Se aplican estímulos al personal como una forma de motivación	1	✓			1	
21	Se entregan reconocimientos económicos.	1		✓		0	Solo comisiones.
22	A los funcionarios con alto rendimiento se le entregan condecoraciones	1		✓		0	No se ha realizado.
23	Para los ascenso se considera el alto rendimiento de los funcionarios para ocupar un cargo superior	1	✓			1	
	Información y Comunicación						
24	La Cooperativa cuenta con canales de información eficientes	1	✓			1	
25	La máxima autoridad posee información confiable y oportuna para la toma de decisiones.	1		✓		0	Trabajan con la información que posee.

 William Barba Auditor		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.					PE.01 3/7
26	Los empleados son informados oportunamente de los cambios que tenga la entidad	1	✓			1	
27	Fue entregada una copia del reglamento a los funcionarios de la Cooperativa.	1		✓		0	No solo una copia del contrato.
28	Los empleados informan a su superior sobre las anomalías que puedan afectar a la institución	1	✓			1	
Seguimiento							
29	Se evalúan los controles con los que cuenta la entidad.	1		✓		0	No hay un encargado de esto.
30	Se evalúa el cumplimiento de las metas establecidas para el personal.	1	✓			1	
31	Se emiten informes periódicos de los avances del personal.	1	✓			1	
Total Σ		31				21	

Nivel de confianza = (Calificación total / Ponderación total)*100


Nivel de confianza = (21 / 31) *100

Nivel de confianza = **67,74%**

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 67,74%

Nivel de riesgo = **32,26%**

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Programa de Planificación Especifica	PE.01 4/7
--	---	--------------------------------

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
	Ambiente de Control						
1	Se cuenta con un reglamento para el otorgamiento del crédito	1	✓			1	
2	Se han definido los niveles de aprobación de una crédito	1	✓			1	
3	Se han definido políticas para el otorgamiento de créditos	1	✓			1	
4	Se ha establecido al personal que se encargara de las operaciones de crédito	1	✓			1	
	Evaluación del Riesgo						
5	Cuenta con políticas para evitar la entrega de créditos vinculados	1	✓			1	
6	La cooperativa mantiene peritos idóneos para la verificación de las garantías	1		✓		0	No solo Oficiales de crédito
7	Se mantiene un archivo con las carpetas de crédito	1	✓			1	
8	Para ser aprobados los créditos deben pasar varios filtros de seguridad.	1	✓			1	
	Actividades de Control						
9	Para ser sujeto de crédito se han fijado requisitos bajo la normativa de la entidad	1	✓			1	
10	Se han fijado los tipos de crédito que se otorgaran desde la entidad.	1	✓			1	
11	Para cada crédito se han identificado los requisitos para cada tipo de crédito	1	✓			1	
12	Para cada crédito se han fijado montos y plazos determinados	1	✓			1	
13	Según sea el crédito se ha determinado garantías	1	✓			1	

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.	PE.01 5/7
--	---	--------------------------------

	Información y Comunicación						
16	Se cuenta con un sistema informático en lo se registra la información de los créditos.	1	✓			1	
17	La información sobre los créditos es confiable y oportuna.	1	✓			1	
18	Es informado de inmediato las anomalías que se presentan en los créditos.	1		✓		0	No se hace necesario.
	SEGUIMIENTO						
19	Se realizan procesos de seguimiento a la colocación de créditos	1		✓		0	Falta de personal.
20	Se verifica de manera aleatoria la existencia de créditos vinculados.	1		✓		0	Falta de personal.
21	Se analiza si el sistema informático presenta errores y se corrige al momento	1		✓		0	No cuentan con técnicos
22	se cuenta con respaldos de la información presentada	1	✓			1	
Total Σ		22				16	
14	Se realiza refinanciamiento según sea el caso	1	✓			1	
15	Se emiten informes sobre la adjudicación de créditos.	1		✓		0	No solo de la colocación.

Nivel de confianza = (Calificación total / Ponderación total)*100


Nivel de confianza = (16/22) *100

Nivel de confianza = 72,73%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 72,73%

Nivel de riesgo = 27,27%

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Programa de Planificación Específica	PE.01 6/7
--	---	--------------------------------

COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
	Ambiente de Control						
1	Se han fijado políticas para la calificación de cartera	1	✓			1	
2	Existen responsables de la recuperación de cartera.	1	✓			1	
3	La recuperación de cartera es considerado de la misma importancia de la colocación de la misma	1	✓			1	
	Evaluación del Riesgo						
4	Para calificar la cartera se definen parámetros como son la capacidad de pago, cobertura de garantías, información del buró de créditos, experiencias crediticia, riesgo de mercado.	1	✓			1	
5	Se han fijado abreviaturas para cada rango de la calificación de cartera.	1	✓			1	
6	Se cuenta con un proceso que garantice recuperar la mayor cantidad de cartera otorgada.	1	✓			1	
7	El personal está capacitado para evaluar los riesgos de colocación.	1		✓		0	No se ha capacitado.
	Actividades de Control						
8	Se emiten controles mensuales sobre la recuperación de cartera	1	✓			1	
9	Se ha definido un proceso de cobranza	1	✓			1	
10	Se realizan gestiones por parte de los oficiales de crédito	1	✓			1	
11	Se realiza cronogramas para realizar las visitas de recuperación de cartera.	1	✓			1	

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Programa de Planificación Especifica	PE.01 7/7
--	---	--------------------------------

12	Se mantiene una bitácora de visitas que son evaluadas por el principal de la Agencia.	1		✓		0	No se entregan a la Cooperativa.
13	Se entrega recibos de cobro a los socios cuando cancelan los créditos en sus domicilios.	1	✓			1	
Información y Comunicación							
14	Los informes de cartera deben tener requisitos como la identificación del socio y el crédito	1		✓		0	De manera general
15	Se informa oportunamente a los socios sobre el vencimiento de sus obligaciones.	1		✓		0	No existe personal para esta actividad.
16	En caso de llegar al cobra judicial se cuenta con la información que respalde este hecho.	1	✓			1	
Seguimiento							
17	Se realiza verificaciones de las visitas de cobranza que realizan los oficiales de crédito	1		✓		0	No cuentan con personal.
18	Se aplican evaluaciones a la recuperación de cartera.	1		✓		0	No se realiza este proceso.
19	Se ejecutan los controles sugeridos por los organismos de control gubernamental.	1		✓		0	Solo a la matriz.
Total Σ		19				12	

Nivel de confianza = (Calificación total / Ponderación total)*100


Nivel de confianza = (12/19) *100

Nivel de confianza = 63,16%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 63,16%

Nivel de riesgo = 36,84%

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Determinación del nivel del riesgo y confianza</p>	<p>PE.02</p> <p>1/1</p>
---	--	---------------------------------------

Componentes	PT	CT	N. Confianza	N. Riesgo
Talento Humano	31	21	67,74%	32,26%
Créditos	22	16	72,73%	27,27%
Cobranza y recuperación de cartera.	19	12	63,16%	36,84%
Total Σ	72	49	67,88%	32,12%

Nivel de confianza = (Calificación total / Ponderación total)*100

Nivel de confianza = (60/89) *100

Nivel de confianza = 67,88%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza


Nivel de riesgo = 100% - 67,88%

Nivel de riesgo = 32,12%

Interpretación:

Una vez evaluado el sistema de control interno a los componentes; Talento Humano, Crédito, Cobranza y recuperación de cartera dando como resultado un nivel de confianza es moderada del 67.88%, con un riesgo del 32.12%; por lo que se debe aplicar pruebas de cumplimiento.


Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba <small>Auditor</small>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Matriz de riesgo</p>	<p>PE.03</p> <p>1/1</p>
---	---	---------------------------------------


Componentes	Nivel de riesgo
Talento Humano	32.26%
<p>⇒ Verificar los documentos de los expedientes del personal según el reglamento interno.</p> <p>⇒ Indagar sobre el cumplimiento de sanciones cuando los funcionarios han incumplido el reglamento interno.</p> <p>⇒ Verificar el cumplimiento del horario de trabajo por parte del personal de la Cooperativa.</p> <p>⇒ Aplicar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad al Talento Humano.</p>	
Créditos	27.27%
<p>⇒ Verificar la entrega de los requisitos necesarios para adjudicar los créditos.</p> <p>⇒ Comprobar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.</p> <p>⇒ Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de los clientes en el otorgamiento de créditos.</p>	
Cobranza y recuperación de cartera.	36.84%
<p>⇒ Indagar sobre el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.</p>	

Elaborado por: WB	Fecha: 12/01/2015
Supervisado por: AR / ML	Fecha: 18/05/2015

4.3.3 Ejecución

 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Programa de Ejecución			PE 1/1
No.	Procedimientos	Resp.	PT	Observación
TALENTO HUMANO				
1	Verificar los documentos de los expedientes del personal según el reglamento interno.	WB	E.01	
2	Indagar sobre el cumplimiento de sanciones cuando los funcionarios han incumplido el reglamento interno.	WB	E.02	
3	Verificar el cumplimiento del horario de trabajo por parte del personal de la Cooperativa.	WB	E.03	
4	Aplicar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad al Talento Humano.	WB	E.04	
CRÉDITO				
5	Verificar la entrega de los requisitos necesarios para adjudicar los créditos.	WB	E.05	
6	Comprobar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.	WB	E.06	
7	Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de los clientes en el otorgamiento de créditos.	WB	E.07	
COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA				
6	Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	WB	E.06	
7	Aplicar indicadores a la recuperación de cartera.	WB	E.08	
8	Elaborar los Hallazgos.	WB	E.09	

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015


 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Documentos de los expedientes del personal según el reglamento interno.	E.01 1/1
--	--	---------------------------

No.	Documentos	Si	No	Porcentaje
1	Hoja de vida	8	0	100,00%
2	Ser mayor de edad	8	0	100,00%
3	Tener un título acorde al perfil del cargo	5	3	62,50%
4	Certificado del salud	2	6	25,00%
5	Copia de la cédula de identidad	8	0	100,00%
6	Datos domiciliarios del funcionario	7	1	87,50%
7	Dos certificados de honorabilidad (datos)	4	4	50,00%
8	Certificado de trabajos anteriores y justificar con certificados de aportaciones al IESS	6	2	25,00%
9	Contrato de trabajo	8	0	100,00%
Total		56	16	77,78%

Interpretación:

Se ha verificado en los expedientes del personal que reposan en los archivos de la Cooperativa donde se definen un cumplimiento del 77,78%, y documentos faltantes que son principalmente el certificado de salud y certificados de trabajos anteriores, aunque otro aspecto importante es la falta de un título acorde al perfil del funcionario, un promedio de incumplimiento del 22,22%.

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Cumplimiento de sanciones cuando los funcionarios han incumplido el reglamento interno de trabajo.	E.02 1/1
--	---	---------------------------


No.	Tipos de Sanciones	Total	Observación.
1	Amonestación verbal o escrita	3	Por faltas al reglamento como una atención mediocre a los clientes.
2	Imposición de multas hasta el 10% de la remuneración del empleador.	2	Por los atrasos acumulados. Según art. 11.
3	Solicitar el correspondiente visto bueno del Inspector del Trabajo para dar por concluidas las relaciones laborales.	0	No se registra este tipo de infracción a los funcionarios.
		5	

Nota: Se registran 5 personas sancionadas. La gravedad será definida en base al art. 31 de Reglamento Interno de Trabajo.

Interpretación:

Se a registrado cinco personas sancionadas notificadas por email al encargado de la administración del talento humano de la Matriz, se ha aplicado el reglamento por faltas repetitivas a los Asesores de Crédito.

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015


 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Cumplimiento del horario de trabajo por parte del personal de la Cooperativa.	E.03 1/1
---	--	---------------------------

No.	Personal	Días laborables	Días extras	Horas planificadas	Tiempo de atraso	Total trabajado	%
1	Jefe de Agencia	21 días	12	180	2	178	98,89%
2	Cajero Primero	21 días	12	180	0	180	100,00%
3	Cajero Segundo	21 días	12	180	0	180	100,00%
4	Cajero Tercero	21 días	12	180	1	179	99,44%
5	Cajero Cuarto	21 días	12	180	0	180	100,00%
6	Oficiales de Crédito primero	21 días	12	180	0	180	100,00%
7	Oficiales de Crédito segundo	21 días	12	180	0	180	100,00%
8	Oficiales de Crédito tercero	21 días	12	180	2	178	98,89%
		21 días	12	180	5	179	99,65%


Interpretación:

Se han establecido el trabajo de 21 días del mes de Octubre del 2013, con 12 horas extras programadas, con atrasos registrados que suman 5 horas totales, dichos funcionarios fueron sancionados según el Reglamento Interno de Trabajo. Cumplimiento promedio de la jornada laboral de 99.65% con un incumplimiento de apenas 0.35%.


Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba <small>Auditor</small>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Aplicar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad al Talento Humano.</p>	<p>E.04 1/3</p>
---	--	-----------------------------------


Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
<p>Porcentaje de personal que entrego la documentación para el ingreso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Austro Ltda., período 2013.</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	$\frac{\text{Número de personal}}{\text{Total del personal}} \times 100$ $\frac{4}{8} \times 100 = 50,00\%$	<p>Porcentaje</p>	<p>Índice= (50%/100%) *100 Índice = 50% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 50% Brecha= 50 % desfavorable. Interpretación: No se ha cumplido con la establecido en la Normativa apenas el 50% de los funcionarios entregaron la documentación requerida.</p>

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Aplicar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad al Talento Humano.	E.04 2/3
--	---	---------------------------

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje de horas laborables cumplido por el personal Cooperativa de Ahorro y Crédito El Austro Ltda., período 2013.	100%	Anual	$\frac{\text{Total de horas laboradas}}{\text{Total de horas planificadas}} \times 100$ $\frac{179}{180} \times 100 = 99.44\%$	Porcentaje	<p> Índice= (99,44%/100.00%) *100 Índice = 99,44% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 99.44% Brecha= 0,56% desfavorable. Interpretación: Por varios atrasos reportados se marca 5 horas sumadas entre tres funcionarios. </p>

 William Barba <small>Auditor</small>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Aplicar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad al Talento Humano.</p>	<p>E.04 3/3</p>
---	--	-----------------------------------

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
<p>Porcentaje de empleados que cumple satisfactoriamente sus funciones en Cooperativa de Ahorro y Crédito El Austro Ltda., período 2013.</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	$\frac{\text{Total de empleados con calificación satisfactoria}}{\text{Total de personal}} \times 100$ $\frac{7}{8} \times 100 = 87,50\%$	<p>Porcentaje</p>	<p> Índice= (87,50%/100.00%) *100 Índice = 87,50% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 87,50% Brecha= 12.50% desfavorable. Interpretación: Por varios atrasos reportados se marca 5 horas sumadas entre tres funcionarios. </p>

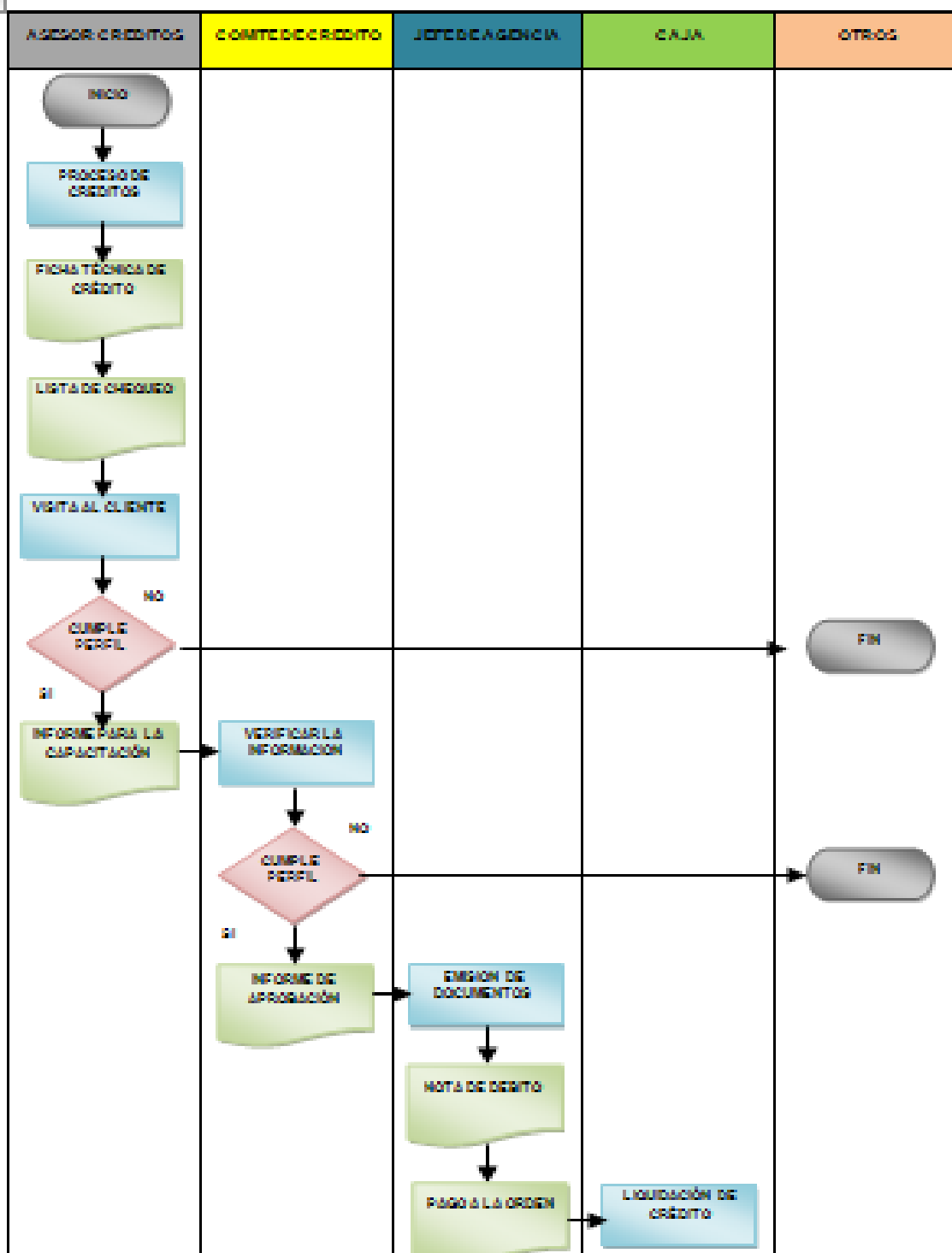
 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Entrega de los requisitos necesarios para adjudicar los créditos.	E.05 1/1
---	--	---------------------------


No.	Documentación	Si	No	%
1	Solicitud de crédito del deudor y garante	21	4	84%
2	Cédula y certificados de votación actualizados	25	0	100%
3	Planilla de servicios básicos	25	0	100%
4	Justificaciones Laboral	25	0	100%
5	Justificaciones de ingresos	21	4	84%
6	Justificaciones de tener bienes.	14	11	56%
7	Certificado Judicial	14	11	56%
8	Certificado CONSEP	21	4	84%
9	Historial crediticio	25	0	100
		191	34	85%

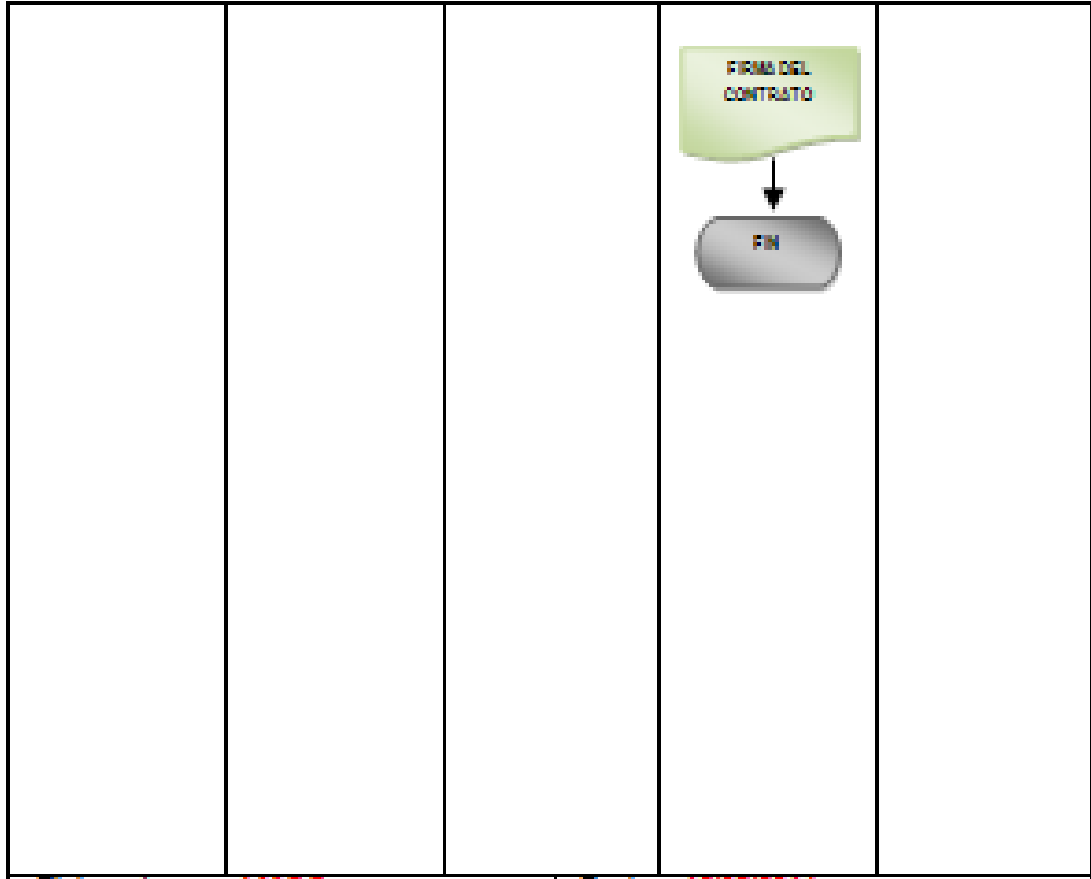
Interpretación:


Se han verificado los requisitos para otorgar un microcrédito en 25 expedientes, dando como resultado el cumplimiento del 85%, y un incumplimiento del 15%, dado principalmente en la presentación de justificaciones de bienes y certificados judiciales.

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015



 <p>William Barba Auditor</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.</p>	<p>E.06 2/3</p>
--	--	-----------------------------------




 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.	E.06 3/3
---	---	---------------------------

No.	Documentación	Si	No	%
	Nivel de aprobación 1			
1	Ficha técnico de crédito	21	4	84%
2	Lista de Chequeo	14	11	56%
3	Visita al cliente	14	11	56%
	Nivel de aprobación 2			
4	Comité de crédito	4	21	16%
	Nivel de aprobación 3			
5	Nota de debito	11	14	44%
6	Pago a la Orden	11	14	44%
7	Acta de aprobación	14	11	56%
8	Certificado de pago	7	18	28%
		96	104	48%

Interpretación:

Existen ocho documentos del proceso de aprobación del crédito en sus tres niveles, no se encontraron evidencia documental de la aplicación del reglamento, los principales inconvenientes son la falta de la aprobación del Comité de Crédito y los Certificados de Pago en los expedientes de los microcréditos; los expedientes evaluados con los mismos veinticinco que se verificó los requisitos de créditos.

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de los clientes en el otorgamiento de créditos.</p>	<p>E.07 1/3</p>
---	---	-----------------------------------

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

OBJETIVO:

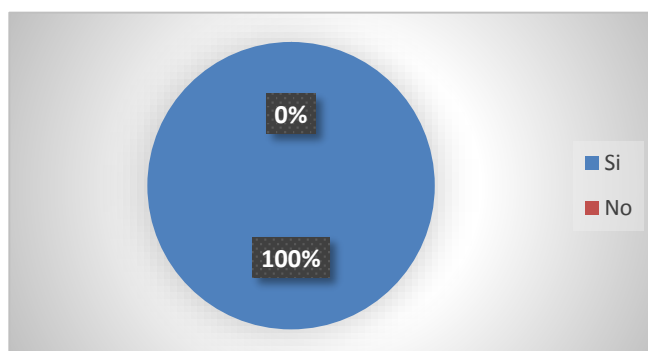
DATOS:

Sexo: _____ Edades: _____
Cargo: _____

Femenino	18 - 23	30 - 35
Masculino	24 - 29	36 - 41
	42 - más	

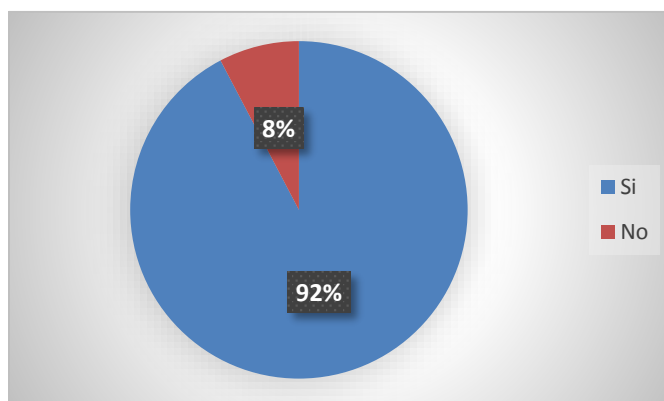
1. ¿Usted es socio de la Cooperativa?


Si	65	100%
No	0	0%
	65	100%



2. ¿Ha recibido crédito de la Cooperativa?

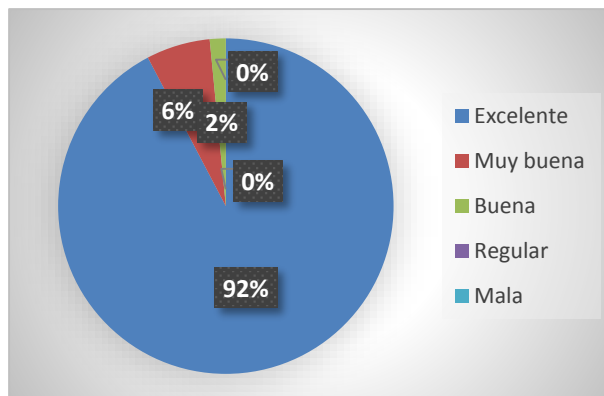
Si	60
No	5
	65



	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de los clientes en el otorgamiento de créditos.</p>	<p>E.07 2/3</p>
---	---	-----------------------------------

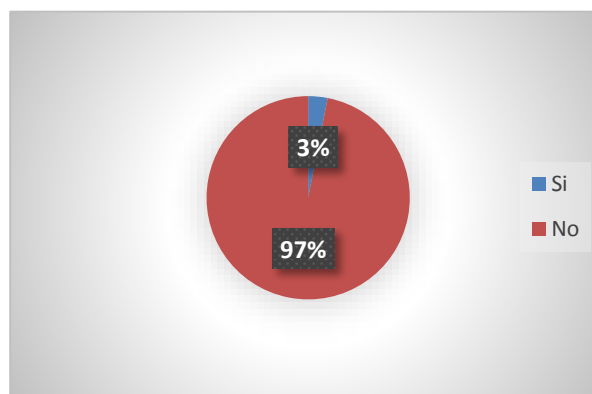
3. ¿El Asesor de Crédito que le atendió cómo calificaría su trabajo?

Excelente	60
Muy buena	4
Buena	1
Regular	0
Mala	0



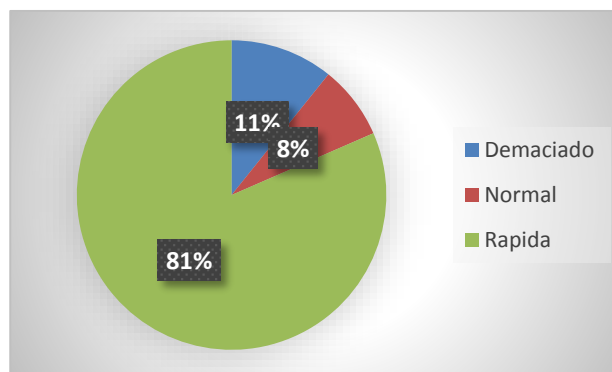
4. ¿Tuvo algún inconveniente para la presentación de los requisitos?


Si	2
No	63



5. ¿El tiempo que tuvo que esperar fue?

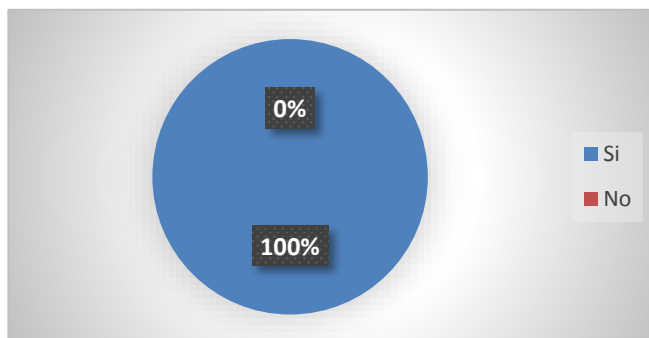
Demasiado	7
Normal	5
Rápida	53



	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de los clientes en el otorgamiento de créditos.</p>	<p>E.07 3/3</p>
---	---	-----------------------------------

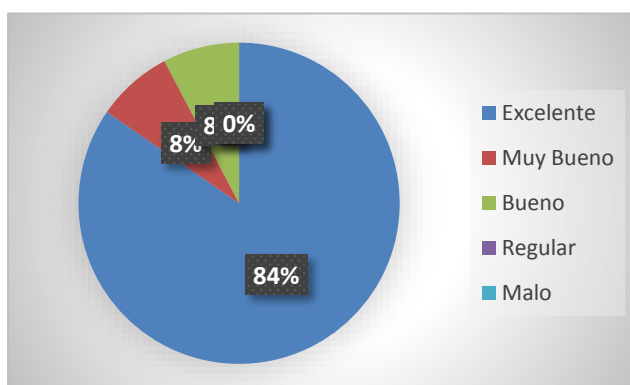
6. ¿El crédito otorgado cumplió las expectativas que usted tuvo?


Si	65
No	0



7. ¿Cómo calificaría usted el proceso de otorgamiento de crédito?

Excelente	55
Muy Bueno	5
Bueno	5
Regular	0
Malo	0



 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Cumplimiento del proceso de recuperación de cartera vencida.	E.08 1/1
---	---	---------------------------


No.	Proceso	Total	%	
1	Gestión preventiva			Art. 108
	Llamada telefónica	10	100%	
	Visita al deudor	10	100%	
2	Notificación escrita			Art. 109
	Notificación 16	10	100%	
	Notificación 31	3	30%	
	Notificación 61	5	50%	
	Notificación 91	5	50%	
3	Gestión extrajudicial			Art, 110
	Centro de intermediación	5	50%	
4	Gestión Judicial	5	50%	Art, 111
			66%	

Interpretación:

Se verifico 10 procesos de cobranza que se han desarrollado, se pudo comprobar que no se seguían los pasos de manera estricta, dando como resultado un promedio de cumplimiento del proceso del 66%.


El incumplimiento del 34% se da por la no emisión de notificaciones escritas en el tiempo programado y el no llevar al deudor a un arreglo extrajudicial que facilite la recuperación de la cartera.

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Indicadores de Gestión</p>	<p>E.09 1/4</p>
---	--	-----------------------------------


Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Total de dólares de colocación de créditos para el año 2013.	3'096.000,00 Dólares.	ANUAL	<u>Dato:</u> 863.478,56 dólares.	Dólares	<p> Índice= (863.478,56 / 3'096.000,00) *100 Índice = 27,89% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 27,89% Brecha= 72,11% desfavorable. </p> <p>No se cumplió con la meta de colocación de créditos de 3'096.000.00 dólares pero apenas se entregaron 863.478.56 dólares con una brecha negativa del 72.11%.</p>

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Indicadores de Gestión</p>	<p>E.09 2/4</p>
---	---	-----------------------------------


Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje de morosidad de recuperación de cartera para el año 2013.	2,50%	ANUAL	Dato: 18,39% informe de cartera vencida.	Porcentaje	<p> $\text{Índice} = (18,39\% / 2,50\%) * 100$ $\text{Índice} = 735,60\%$ $\text{Brecha} = 100\% - \text{índice}$ $\text{Brecha} = 100\% - 735,60\%$ $\text{Brecha} = 635,60\%$ desfavorable. </p> <p>Se establecio un estándar de 2.50% que el porcentaje de cartera vencida ideal para la Cooperativa, una vez verificado se determino un porcentaje del 18.39%; es decir tiene una brecha negativa 635.60%.</p>

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Indicadores de Gestión</p>	<p>E.09 ¾</p>
---	---	---------------------------------


Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Número de empleados capacitados en el 2013	8	ANUAL	<u>Dato:</u> 0% informe de encargado del Talento Humano.	Porcentaje	<p> $\text{Índice} = (0\% / 8) * 100$ $\text{Índice} = 0\%$ $\text{Brecha} = 100\% - \text{índice}$ $\text{Brecha} = 100\% - 0\%$ $\text{Brecha} = 0\%$ desfavorable. </p> <p>La cooperativa cumple con las debidas capacitaciones al 100% del personal.</p>

Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015


	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Indicadores de Gestión</p>	<p>E.09 4/4</p>
---	---	-----------------------------------


Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje quejas resueltas sobre las quejas presentadas en el 2013	90%	ANUAL	$\frac{\text{Quejas resueltas}}{\text{Quejas presentadas}} * 100$ $\frac{15}{135} * 100 = 11,11\%$	Porcentaje	<p> Índice = $(11,11\% / 90,00\%) * 100$ Índice = 12,34% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 12,34% Brecha = 87,66% desfavorable. </p> <p>La cooperativa tiene una brecha del 87,66%, debido a que no se cumplió con la resolución de las quejas.</p>


Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

 William Barba <small>Auditor</small>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Hallazgos</p>	<p>E.09 1/7</p>
---	---	-----------------------------------


Título	Cumplimiento parcial de los requisitos de admisión de los trabajadores
Condición	Se ha verificado en los expedientes del personal por el departamento de talento humano que reposan en los archivos de la Cooperativa donde se definen incumplimientos por documentos faltantes acorde al perfil del funcionario.
Criterio	<p>Reglamento Interno de la COOPAC AUSTRO</p> <p>Art. 11 Toda persona que desee prestar sus servicios lícitos y personales en el centro de trabajo, deberá presentar una solicitud escrita a Gerencia y deberá reunir los requisitos básicos y específicos del reglamento.</p>
Causa	<p>No se realiza verificaciones de los documentos presentados del personal contratado de acuerdo al reglamento interno de la Cooperativa.</p> <p>Se enfocan solamente al asesoramiento de créditos y no a la administración del talento humano.</p>
Efecto	Falta de documentos de salud y certificados de trabajos anteriores como también a tres personas les falta títulos acorde al perfil del puesto.


 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Hallazgos	E.09 2/7
Título	Cumplimiento de las sanciones impuestas en el Reglamento Interno de trabajo	
Condición	Se ha registrado cinco personas sanciones notificadas por email al encargado de la administración del talento humano de la Matriz, se ha aplicado el reglamento por faltas respectivas a los Asesores de Crédito.	
Criterio	<p><i>Reglamento Interno de trabajo</i></p> <p><i>Art. 49.- Corresponde al Jefe de Departamentos de Recursos Humanos, Área o agencia vigilar y controlar la conducta de los empleados a su cargo y enviar a la Gerencia General o su delegado el correspondiente informe o reporte sobre cualquier información al presente Reglamento Interno quien a su juicio directamente o por intermedio del jefe de Recursos Humanos, sancionará la falta con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) Amonestación verbal o escrita</i> <i>b) Inspección de multas hasta el 10% de la remuneración del empleador conforme lo establece el literal b del artículo 44 del Código de Trabajo.</i> <i>c) Solicitar el correspondiente visto bueno del Inspector del Trabajo para dar por concluidas las relaciones laborales.</i> <p><i>Las sanciones anteriormente detalladas se impondrán de conformidad con la gravedad de la falta cometida.</i></p>	
Causa	Se cumple con el reglamento interno de trabajo en cuanto al control y vigilancia de la conducta de los empleados por parte del Jefe de Agencia.	
Efecto	Se cumple en total cinco personas amonestadas por el incumplimiento del reglamento interno por parte de la administración del talento humano.	

 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Hallazgos	E.09 3/7
Título	Cumplimiento de las sanciones impuestas en el Reglamento Interno de trabajo	
Condición	Se han establecido el trabajo de 21 días del mes de Octubre del 2013, con 12 horas extras programadas, con atrasos registrados que suman 5 horas totales, dichos funcionarios fueron sancionados según reglamento Interno de Trabajo. Cumplimiento promedio de la jornada laboral casi en su totalidad.	
Criterio	<i>Reglamento Interno de Trabajo</i> <i>Art. 11.- Todo el personal de la Cooperativa tiene la obligación de asistir con puntualidad para iniciar sus labores en los diferentes puntos de atención de la Cooperativa, desde las 8H30 hasta las 17H00 de lunes a viernes, de acuerdo a los respectivos contratos, debiendo registrar su asistencia en forma estrictamente personal y en la forma determinada por el empleador. Las reiteradas faltas de puntualidad darán lugar a un trámite por Visto Bueno, dentro del horario establecido dispondrá de 30 minutos para el almuerzo. El primer atraso ameritará una amonestación verbal, por el segundo una amonestación escrita y por el tercer atraso consecutivo en un periodo mensual de labores la administración podrá optar por el trámite de visto bueno.</i>	
Causa	Se cumple con el reglamento interno de trabajo en un 99.65%, en cuanto a la obligación de asistir con puntualidad a sus labores por parte del personal que labora en la Cooperativa.	
Efecto	Se determina 5 horas de atrasos sumadas en el mes.	

 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Hallazgos	E.09 4/7
Título	Cumplimiento parcial de expediente de crédito	
Condición	Se han verificado los requisitos para otorgar un microcrédito en 25 expedientes por parte del jefe de agencia, dando como resultado el cumplimiento de 21 carpetas y un incumplimiento de 4 carpetas dado principalmente en la presentación de justificaciones de bienes aunque no sean un préstamo hipotecario se requiere presentar justificaciones de bienes a favor del deudor y certificados judiciales.	
Criterio	<p><i>Administración de Carpetas de Crédito</i></p> <p><i>Art. 75.- Contenido del expediente o carpeta de crédito</i></p> <p><i>a) Documentación presentada por el socio, garantes y conyugue</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Solicitud de crédito</i> <i>Cédula y certificado de votación actualizadas</i> <i>Planilla de servicio básico</i> <i>Justificativos de la actividad laboral: RUC o certificado de trabajo.</i> <i>Justificativos de ingresos (declaraciones de IVA, renta, rol de pagos etc.)</i> <i>Justificación</i> <i>vos de poseer bienes (escrituras, predio, matrícula de vehículo facturas de compras, etc.)</i> <i>Hipotecas debidamente inscritas en el Registro de propiedad, certificado de gravámenes, (de ser el caso)</i> <i>Poder (es) original ó copias certificadas (de ser el caso)</i> <i>Avalúos (en créditos hipotecarios)</i> <i>Otros que fueren necesarios (partida de matrimonio, declaraciones, certificados, etc.</i> <p><i>Documentación obtenida y elaborada por funcionarios de la Cooperativa.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Ficha del crédito con fechas y firmas de los miembros integrantes de control de la agencia.</i> 	

	<p>2. <i>Checkcklist</i></p> <p>3. <i>Autorización de información y compensación de cuentas</i></p> <p>4. <i>Reportes obtenidos del buró de crédito u otros bancos de datos oficiales (deudores y garantes).</i></p> <p>5. <i>Reportes obtenidos de la Función Judicial (deudores y garantes).</i></p> <p>6. <i>Reportes obtenidos del CONSEP(deudores y garantes)</i></p> <p>7. <i>Tabla de pagos realizados (en operaciones recurrentes)</i></p> <p>8. <i>Flujos de caja (cuando deudor y garante poseen negocio o actividad por propia cuenta)</i></p> <p>9. <i>Estados de Situación Económica (en caso de que las declaraciones por el deudor o garante no sean acorde a la realidad)</i></p> <p>10. <i>Fondos que indiquen la actividad económica (de ser necesario)</i></p> <p>11. <i>Informe Legal (en crédito hipotecarios)</i></p> <p>12. <i>Tabla de amortización (copia notariada, pues el original se remite a la Casa Matriz.)</i></p> <p>13. <i>Documentos que contienen las garantías (en copia notariada, pues el original se remite a Casa Matriz.)</i></p> <p>14. <i>Pagaré (en copia notariada, pues el original se remite a casa Matriz)</i></p> <p>15. <i>Orden de Pago o Desembolso</i></p> <p>16. <i>Formulario de licitud de fondos de ser el caso</i></p> <p>17. <i>Formulario de declaración de Asegurabilidad</i></p>
Causa	La no aplicación de sanciones a los incumplimientos de los oficiales de crédito.
Efecto	Existe un incumplimiento de cuatro microcréditos otorgados sin la debida documentación siendo los documentos importantes que justifiquen los ingresos de los deudores.


 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Hallazgos	E.09 6/7
Título	Incumplimiento de los niveles de aprobación crediticia	
Condición	Existen ocho documentos del proceso de aprobación del crédito en sus niveles, no se encontraron evidencia documental de la aplicación del reglamento, los principales inconvenientes son la falta de la aprobación del comité de Crédito y los Certificados de Pago en los expedientes de los microcréditos; los expedientes evaluados con los mismos veinticinco que se verificó los requisitos de créditos.	
Criterio	<i>Reglamento Interno de Trabajo</i> <i>Art. 16.- Niveles de aprobación crediticia.- Agilitar las operaciones en la concesión de los créditos, minimizar el riesgo y cumplir con las normas, se establecen los siguientes niveles de aprobación:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) Nivel de aprobación 1.- Está integrado por el Jefe de Agencia quien está facultado para recomendar solicitudes de crédito.</i> <i>b) Nivel de aprobación 2.- Presidido por el delegado del Consejo de Administración o en su ausencia por la Gerencia en calidad de vicepresidente.</i> <i>c) Nivel de aprobación 3.- Está integrado por el Consejo de Administración; quienes serán encargados de resolver las solicitudes de créditos de los socios.</i> 	
Causa	Que no existe documentos que abalicen el proceso de cobranzas obteniendo el 48% de cumplimiento	
Efecto	Existe un incumplimiento de cuatro niveles de aprobación por falta de la aprobación del comité de créditos.	

 William Barba Auditor	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Hallazgos	E.09 7/7
--	--	---------------------------

Título	Incumplimiento del proceso de cobranza
Condición	<p>Se verificó 10 procesos de cobranza que se han desarrollado, se pudo comprobar que no se seguían los pasos de manera estricta, dando como resultado un promedio de cumplimiento del proceso de 7.</p> <p>El incumplimiento del 3 se da por la no emisión de notificaciones escritas en el tiempo programado y el no llevar al deudor a un arreglo extrajudicial que facilite la recuperación de la cartera.</p>
Criterio	<p><i>Reglamento interno de la cooperativa en el proceso de cobranza</i></p> <p><i>Art. 108.- Gestión preventiva</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Llamadas telefónicas</i> - <i>Visita al deudor</i> <p><i>Art. 109.- Notificación escrita</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Notificación 16</i> - <i>Notificación 31</i> - <i>Notificación 61</i> - <i>Notificación 91</i> <p><i>Art. 110.- Gestión Extrajudicial</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Centro de Intermediación</i> <p><i>Art. 111.- Gestión Judicial</i></p>
Causa	Existe un cumplimiento de los procesos de cobranza de un 66% que se cumplía en forma estricta.
Efecto	Existe un incumplimiento tres procesos en la recuperación de cartera en el tiempo programado.


Elaborado por: WB	Fecha: 20/04/2015
Supervisado por: AR/ML	Fecha: 18/05/2015

4.3.4 Comunicación de resultados

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Programa de Comunicación de resultados</p>	<p>FCR 1/1</p>
---	---	----------------------------------

No.	Procedimientos	Responsable	PT	Observación
1	Emitir el informe final de la auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro, donde se incluye las recomendaciones y conclusiones.	WB	CR.01	

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe final de auditoría de gestión</p>	<p>CR.01 1/5</p>
---	--	------------------------------------

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COOPA AUSTRO

CAPITULO I:

ANTECEDENTES

A. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPA AUSTRO” Ltda. se encuentra ubicado en la ciudad de Macas, por su prestigio atiende a socios provenientes de la zona y de comunidades aledañas de la provincia.

Para la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPA AUSTRO” Ltda., se hace indispensable la evaluación del talento humano, entrega de créditos y los Estados Financieros.

⇒ Estructura organizacional

Laboran ocho personas


⇒ Áreas Operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPA AUSTRO” Ltda

- a. Cobranzas
- b. Recuperación de Cartera

B. FINALIDAD

Realizar una auditoría de gestión al Talento Humano, Entrega de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPA AUSTRO” Ltda., en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe final de auditoría de gestión</p>	<p>CR.01 2/5</p>
---	--	------------------------------------

C. METODOLOGÍA

Se aplicó la verificación documental y física sobre los procesos de créditos y cobranzas y registro de asistencia y sanciones aplicadas con el reglamento interno y el reglamento interno de trabajo.

D. ALCANCE

Los procedimientos de auditoría se realizarán al Talento Humano, Entrega de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPA AUSTRO” Ltda., en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Adicionalmente se revisará el cumplimiento de la base legal aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

CAPITULO II:


HALLAZGO

Título: Cumplimiento parcial de los requisitos de admisión de los trabajadores

Conclusión:

Existe una normativa en la que establece que documentos se debe presentar para laborar en la cooperativa pudiendo observa que los expedientes del personal que reposan en los archivos y que se verifico existiendo un cumplimiento del 77.22% existiendo el 27,78% de incumplimiento por faltantes de documentos de certificados de salud y de certificados de trabajos anteriores, aunque otro aspecto importante es la falta de un título acorde al perfil del funcionario.

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe final de auditoría de gestión</p>	<p>CR.01 3/5</p>
---	--	------------------------------------

Recomendación:

Responsable:

Jefe de Agencia

Solicitar la documentación faltante para completar los expedientes

Título

Cumplimiento de las sanciones impuestas en el Reglamento Interno de trabajo

Conclusión:

En el reglamento interno de trabajo establece que el Jefe de Departamentos de Talento Humanos vigilar y controlar la conducta de los empleados a su cargo, registrándose cinco personas sanciones notificadas por email al encargado de la administración del talento humano de la Matriz.

Recomendación:

Responsable:

Jefe de Agencia

Mantener el mismo formato de control a los empleados


Título

Cumplimiento de las sanciones impuestas en el Reglamento Interno de trabajo

Conclusión:

Se establecen en el reglamento interno que el personal de la Cooperativa tiene la obligación de asistir con puntualidad a las labores en los diferentes puntos de atención registrándose cinco horas totales y que dichos funcionarios fueron sancionados según el reglamento interno de trabajo.

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC AUSTRO" Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Informe final de auditoría de gestión</p>	<p>CR.01 4/5</p>
---	--	------------------------------------

Recomendación

Responsable
Jefe de Agencia

Mantener el mismo proceso de control al personal

Título

Cumplimiento parcial de expediente de crédito

Conclusión:

En el reglamento interno de la Cooperativa se establece que la Documentación presentada por el socio, garantes y conyugue debe cumplir con los requisitos establecidos por este literal y Documentación obtenida y elaborada por funcionarios de la Cooperativa se analice de acuerdo a los numerales de este literal que consta en el reglamento, verificado los requisitos para otorgar un microcrédito en 25 expedientes, dando como resultado el cumplimiento del 85%, y un incumplimiento del 15%.


Recomendación:

Responsable:

Jefe de Agencia

Solicitar la documentación completa previo a la entrega de los créditos y dar cumplimiento del reglamento interno.

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

 William Barba <small>Auditor</small>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COOPAC AUSTRO” Ltda. Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Informe final de auditoría de gestión	CR.01 5/5
---	---	----------------------------

Título

Incumplimiento de los niveles de aprobación crediticia

Conclusión:

Se concluye en el reglamento interno de la cooperativa los niveles de aprobación crediticia como el de agilizar las operaciones en la concesión de los créditos, minimizar el riesgo y cumplir con las normas, se establecen los niveles de aprobación existiendo ocho documentos del proceso de aprobación de crédito no se encuentra evidencia de la aplicación al reglamento encontrando inconvenientes a la falta de la aprobación del Comité de Crédito y los Certificados de Pago

Recomendación:

Responsable:

Jefe de Agencia

Se debe verificar los documentos y certificados de Pago en los expedientes de microcréditos.

Título.-

Incumplimiento del proceso de cobranza

Conclusión:

En el reglamento interno establece que el proceso de cobranza se debe aplicar lo mencionado en sus artículos 108, 109, 110, 111, se verificó 10 procesos de cobranza que se han desarrollado, existiendo un 66% de cumplimiento y el 34% de incumplimiento.

Recomendación:

Responsable:

Jefe de Agencia

Se debe seguir los pasos estrictos del reglamento interno en lo referente a los artículos de los procesos de cobranzas para mejorar los mismos con el fin de cumplir las metas establecidas.

Elaborado por: WB	Fecha: 05/05/2015
Supervisado por: AR / WB	Fecha: 18/05/2015

CONCLUSIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro, es una institución financiera regulada por la superintendencia de economía popular y solidaria, su matriz en Cuenca, tiene una agencia en Macas donde ha encontrado un mercado ideal para el otorgamiento de créditos, pero desde su creación no ha sido objeto de auditoría de gestión que permita conocer si realmente se han cumplido las metas.
- ✓ La Cooperativa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, además no se han fijado objetivos que deben cumplir cada uno de sus funcionarios, los definen de manera general y no se han evaluado para conocer su cumplimiento y real manejo.
- ✓ Se han fijado recompensas económicas a los oficiales de crédito que no han sido entregados según lo planificado esto causó malestar y el incumplimiento de las metas de colocación.
- ✓ Existe una normativa en la que establece que documentos se debe presentar para laborar en la cooperativa pudiendo observar que los expedientes del personal que reposan en los archivos y que se verificó existiendo un cumplimiento del 77.22% existiendo el 22.78% de incumplimiento por faltantes de documentos de certificados de salud y de certificados de trabajos anteriores, aunque otro aspecto importante es la falta de un título acorde al perfil del funcionario
- ✓ Se establecen en el reglamento interno que el personal de la Cooperativa tiene la obligación de asistir con puntualidad a las labores en los diferentes puntos de atención registrándose cinco horas totales y que dichos funcionarios fueron sancionados según el reglamento interno de trabajo.
- ✓ Se concluye en el reglamento interno de la cooperativa los niveles de aprobación crediticia como el de agilizar las operaciones en la concesión de los créditos, minimizar el riesgo y cumplir con las normas, se establecen los niveles de aprobación existiendo ocho documentos del proceso de aprobación de crédito no se encuentra evidencia de la aplicación al reglamento encontrando inconvenientes a la falta de la aprobación del Comité de Crédito y los Certificados de Pago

- ✓ Se debe verificar los documentos y certificados de Pago en los expedientes de microcréditos.

- ✓ En el reglamento interno establece que el proceso de cobranza se debe aplicar lo mencionado en sus artículos 108, 109, 110, 111, se verificó 10 procesos de cobranza que se han desarrollado, existiendo un 66% de cumplimiento y el 34% de incumplimiento.

RECOMENDACIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Austro, debería aplicar las recomendaciones entregadas en el presente trabajo con la finalidad de mejorar su gestión y alcanzar altos niveles de rendimiento, adicionalmente se debería aplicar nuevos procesos de auditoría.
- ✓ Al Jefe de Agencia se le debe solicitar que establezca un plan de mitigación de riesgos, donde se definan los riesgos potenciales a los cuales se puede afrontar la entidad y los objetivos que se definan para cada uno de los funcionarios.
- ✓ Si se planifica recompensas económicas deben ser entregadas según lo pautado para que el personal se encuentre motivado y pueda producir de mejor manera, se sienta comprometido.
- ✓ Solicitar la documentación faltante para completar los expedientes, que mantiene los asesores de crédito, para cumplir con lo dispuesto en el manual de otorgamiento de crédito.
- ✓ Aplicar el reglamento interno al personal de la Cooperativa, con la finalidad de mantener un comportamiento adecuado y en pro del desarrollo institucional.
- ✓ Se debe seguir los pasos estrictos del reglamento interno en lo referente a los artículos de los procesos de cobranzas para mejorar los mismos con el fin de cumplir las metas establecidas.
- ✓ Aplicar verificaciones periódicas con la finalidad de conocer si con entregados los documentos y certificados de pago y su inclusión en las expedientes de los créditos, para que cuando se realizan auditoría posteriores no existan estas inconformidades.

- ✓ Capacitar a los Agentes de Crédito sobre el proceso de cobranza con el fin de que sea desarrollado oportunamente y prever altas tasas de morosidad.

BIBLIOGRAFIA

- Contraloría General Del Estado.(2011). *Dirección De Investigación Técnica, Normativa Y Desarrollo Administrativo*. Quito- C.G.E.
- Contraloría General Del Estado.(2012). *Guía Metodológica de la Auditoría de Gestión* . Quito. C.G.E
- Contraloría General Del Estado.(2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: Corporación Edi- Ábaco.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Mantilla, S. (2005). *Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sotomayor, A. (2012). *Auditoría Administrativa*. México: PEARSON.
- Yanel, B. L. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

LINCONGRAFÍA

- Cedeño Garcia, A. D. (1 de 08 de 2013). <http://dspace.esPOCH.edu.ec>. Recuperado el 10 de 3 de 2015, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>
- Pila Chancusig. (15 de mayo de 2011). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Recuperado el 14 de marzo de 2015, de repositorio.utC.edu.e: <http://repositorio.utC.edu.ec/bitstream/27000/1433/1/T-UTC-2071.pdf>

CAPÍTULO II

DE LAS POLITICAS PARA LOS CREDITOS

ARTÍCULO 6.- Finalidad de los créditos.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda." tiene como finalidad efectuar actividades de intermediación de los recursos financieros dentro de los propios sectores populares, permitiendo la diversificación de los segmentos crediticios y de sus socios, consecuentemente la finalidad de los créditos es permitir el acceso de nuestros socios con fuentes de financiamiento a fin de cumplir la misión de la Cooperativa.

ARTÍCULO 7.- Fuentes de financiamiento.- La fuente principal de financiamiento de los créditos, serán las captaciones que se efectúen de los socios de la Cooperativa, mediante ahorros, aportaciones, plazos fijos; además de la recuperación de cartera y mediante los fondos que nos brinde el Estado y/o ONGs nacionales o internacionales, siempre y cuando sean revisadas e impliquen beneficios para la Cooperativa, además de otros productos financieros y no financieros que brinde la Cooperativa, sin perjuicio de todos aquellos ingresos lícitos de los cuales la Cooperativa pueda disponer v.gr. donaciones.

ARTÍCULO 8.- Políticas crediticias.- La Cooperativa mantendrá como políticas de crédito las siguientes:

- a. Expandir el crédito al mayor número de socios para evitar los riesgos de la concentración y al mismo tiempo diversificar la cartera de crédito mediante los microcréditos, créditos de consumo, créditos comerciales o productivos, de vivienda y otros que en lo posterior se puedan establecer.
- b. El Crédito estará orientado al financiamiento de las actividades lícitas de los socios tendientes al mejoramiento de su calidad de vida, generando por tanto confianza del socio frente a un correcto servicio ofertado por la Cooperativa.
- c. La concesión de los créditos, en todo momento deberá estar orientada a la búsqueda de una adecuada colocación de la cartera y de una eficiente gestión de recuperación de la misma;
- d. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., otorgará los créditos a sus socios, siempre y cuando éstos califiquen como sujetos de crédito, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Institución que se encuentran enmarcados en las disposiciones pertinentes;
- f. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., podrá cambiar sus políticas y los procedimientos, según las condiciones del entorno socioeconómico nacional y el comportamiento del mercado financiero, procurando en todo momento, optimizar la gestión en beneficio de los socios y de la institución, previa aprobación de Consejo de Administración.
- g. Las personas vinculadas directa o indirectamente con la Cooperativa podrán realizar créditos de acuerdo a lo que determina la ley, los Reglamentos Internos y Manual de crédito, por lo que en ningún caso ni por motivo alguno, podrá otorgárseles tratos preferenciales, ello sin perjuicio a las restricciones normativas previstas para los denominados "créditos grupo", a los que se hace referencia en el siguiente literal.
- h. La cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

i. Los oficiales de crédito, de negocios y los jefes de agencias, en el momento de tramitar una solicitud de crédito de un socio, están obligados a efectuar una exhaustiva revisión y verificación de los datos expuestos en la carpeta de crédito, como certificados, levantamiento de información financiera y/o no financiera u otros, y en la solicitud como de las direcciones de sus domicilios, trabajos, referencias, situación económica, historial crediticio del socio y demás datos que se tengan, de sus garantes y garantizados, así como de todas las personas que se vinculen con el solicitante, incluyéndose las referencias, a fin de apoyar la gestión de cobranzas, asumiendo la responsabilidad de este análisis.

Para cumplir la finalidad de "levantamiento de información", el deudor y los garantes, si fuere el caso, con sus respectivos cónyuges deberán firmar el documento que autorice la verificación de sus datos en el Buró crediticio o en el banco de datos que para el efecto exista, así como autorización para verificación de datos adicionales que a criterio de la Cooperativa sean necesarios.

Para mayor eficiencia en la concesión del crédito, se les asignarán niveles de aprobación a cada una de las agencias, pudiendo estas ser suspendidas temporalmente por el mal manejo de dichos niveles.

j. Todo crédito sea este sobre firmas o hipotecario, para vinculados y empleados primero deberá ser aprobado por el Consejo de Administración previo su desembolso, independientemente del monto solicitado, salvo excepciones bien justificadas y autorizadas por Gerencia.

k. El monto del depósito inicial para el otorgamiento del crédito, será fijado por el Consejo de Administración a petición del Gerente General, y según el análisis del Jefe Financiero, dependiendo de los índices de liquidez y del comportamiento de la demanda crediticia;

Para las agencias que generen un mayor riesgo y que sean únicas en su circunscripción territorial; se establecerá un porcentaje diferenciado del depósito inicial para la concesión de un crédito, previo informe del Jefe Financiero y ulterior autorización del Consejo de Administración, teniendo como sustento un análisis técnico.

l. Ningún funcionario o trabajador podrá tramitar solicitudes a terceras personas con el objeto de adquirir algún beneficio propio o a favor de otro, como tampoco a recibir presentes de los socios, a fin de aprobar o mejorar la concesión de un crédito. Se proscribe todo tipo de coacción para el otorgamiento de créditos. En caso de verificarse esta conducta, al infractor se le sancionará conforme lo prescrito en el reglamento interno y demás normativa pertinente.

m. La presentación de la solicitud y el trámite del crédito deberán ser realizados por el interesado personalmente, en ningún caso se aceptará la gestión de intermediarios o tramitadores. Sin embargo, en los casos justificados en los trámites de entrega de documentación, podrán ser realizados por un representante con poder suficiente para efectuar dicha gestión de conformidad a las normas del Código Civil y del Código de Procedimiento Civil.

Si se comprobara que un socio realiza en la Cooperativa actividades de tramitador, se informará de este particular pidiéndole se retire voluntariamente de la Cooperativa; en caso de renuencia se emitirán los informes pertinentes a los órganos regulares de la institución para la exclusión de rigor.

n. Las fichas técnicas y/o informes que evidencian la aprobación de los créditos emitidas por los niveles de aprobación correspondiente, no deberán tener ningún tachón, enmendadura o alteración y deben contar con la firma de responsabilidad del jefe de crédito, jefe de agencia y oficial de

negocios o crédito, como de los miembros de comité, con su respectiva aprobación o negación. El incumplimiento a esta obligación se considera ineptitud del trabajador y por tanto será causal de visto bueno.

En caso de negativa respecto la solicitud de un crédito, esta será fundamentada, y dicha situación constará en la ficha pertinente.

ñ. Los Jefes de Agencias, Oficiales de Crédito y/u Oficiales de negocios, no podrán gestionar las solicitudes de créditos de sus cónyuges y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad, por tanto el trámite lo realizará otro funcionario.

o. Los expedientes de los socios, que respaldan cada operación crediticia realizada, tienen el carácter de confidencial y por ningún motivo podrán ser retirados de la Institución, salvo autorización del departamento de Auditoría, Jefe de Crédito o Jefe de Agencia, para lo cual dejará constancia del retiro por parte del funcionario o empleado que solicite el expediente;

p. La responsabilidad de cada uno de los expedientes de crédito, registro, archivo y pago de los documentos que garanticen una operación crediticia será responsabilidad del Jefe de Agencia o la persona designada, responsabilidad que llega hasta la entrega de los referidos instrumentos al departamento que administrativamente esté designado para la custodia de los mismos, ubicado en la casa Matriz, siendo desde ese momento en adelante responsabilidad de este último.

q. Todo documento que contenga una obligación, tendrá que ser reproducido en copia notariada, misma que reposará en la Agencia pertinente.

r. En ningún caso la garantía adecuada para crédito hipotecario podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.

s. El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito.

t. La Cooperativa no podrá concentrar en un solo socio o la sociedad conyugal (o de bienes) por él formada, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 5% del patrimonio técnico de la cooperativa.

u. El Consejo de Administración no podrá delegar la aprobación de los créditos de las personas establecidas en el Cupo de Crédito y a los empleados.

v. Gerencia General, departamento de crédito, departamento de cobranzas, departamento legal, departamento Financiero conjuntamente con Auditoría Interna, serán los responsables de una evaluación periódica de los mismos y analizarán si deben ser modificados de acuerdo a las necesidades de los socios, competencia y estudios del mercado.

ARTÍCULO 9.- Establecimiento de Personas Vinculadas.-Se considerarán personas vinculadas las inmersas en las definiciones establecidas en los tres siguientes artículos.

Será responsabilidad de Talento Humano y del Oficial de Cumplimiento, mantener actualizada la lista de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia (principales y suplentes), los administradores y funcionarios que toman decisiones en las áreas de inversión y crédito; incluyendo una lista de cónyuges (o conviviente en unión de hecho) y parientes hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad y sobre su participación accionarial o inversiones de capital en sociedades.

Es obligación de las personas mencionadas en el párrafo precedente proporcionar el listado de sus parientes y las inversiones que tuvieran en empresas o sociedades cuando la Cooperativa lo solicite.

Es responsabilidad de los funcionarios y personas encargadas de evaluar los créditos de marcar como vinculados, en las bases de datos, a aquellas personas que se hayan determinado como tales.

ARTÍCULO 10.- Vinculados Directos.-Dentro de éste grupo están; Vocales principales y suplentes de los Consejos de administración, de vigilancia, Comités Especiales, los Gerentes y de los demás funcionarios y empleados de la Cooperativa que tomen decisiones de autorización de créditos, inversiones u operaciones contingentes. Dentro de éste grupo están también los cónyuges (o conviviente en unión de hecho) de todos los antes mencionados.

ARTÍCULO 11.- Vinculados por Parentesco: Son vinculados por parentesco.-

- a) Los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad de los mencionados en el artículo anterior.
- b) Las empresas en las cuales los representantes legales, administradores directos o funcionarios posean directa o indirectamente más del tres por ciento (3%) del capital de dichas empresas.
- c) Las empresas en las que los cónyuges (o convivientes en unión de hecho), los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios medios posean acciones o participaciones, por un tres por ciento (3%) o más del capital de dichas empresas.

ARTÍCULO 12.- Operaciones de Crédito a Directivos, Funcionarios y Empleados de mandos medios y personas vinculadas.-Las solicitudes de crédito de los directores principales de los consejos de administración, de vigilancia, de gerentes, jefes de agencia y de los demás funcionarios de nivel jerárquico medio con capacidad de decisión (respecto autorización de créditos, inversiones u operaciones contingentes) y de las personas vinculadas a ellos serán resueltas por el Consejo de Administración.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

ARTÍCULO 13.- Verificación de la aplicación de normas.- El Auditor Interno, está obligado a una permanente verificación de la aplicación adecuada de las normas señaladas en el presente Reglamento, debiendo por tanto elevar informes mensuales a Gerencia General y al Consejo de Administración, así como a los Organismos de Control de acuerdo a las normas pertinentes.

CAPÍTULO III

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS CON LA ACTIVIDAD DE CREDITOS

ARTÍCULO 14.- Funcionarios involucrados.- En las operaciones de crédito, de acuerdo al rol asignado por este Reglamento y a las normas dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y las demás normas pertinentes, intervendrán los siguientes organismos y funcionarios:

- a. El Consejo de Administración, en la aprobación de los créditos de directivos, funcionarios, empleados, socios vinculados, nivel asignado y todos aquellos que las normas especiales así lo dispongan;
- b. El Comité de Crédito en la aprobación de los créditos cuyo límite corresponda a su nivel asignado;
- c. Oficial de Crédito y/u Oficial de negocios; en la atención y negociación personalizada con el socio, en la verificación *in situ* del negocio y/o domicilios, verificación de referencias y trabajos, análisis de capacidad y voluntad de pago, procesamiento de la información en el sistema, en la elaboración de documentos de respaldo para el desembolso del crédito y su correspondiente acreditación en la cuenta del socio. Sin perjuicio a que deba realizar otros procesos de evaluación que a futuro pudiera implementarse.
- d. Jefe de Agencia, en la verificación y custodia de los títulos valores, respaldo del crédito y en la verificación de documentos de soporte, previa aprobación de las solicitudes de crédito, hasta que dichos documentos pasen al departamento competente, así como de los créditos cuyos límites correspondan a su nivel.
- e. Coordinador de Cartera, es responsable de guardar el archivo digital de los documentos soporte de crédito, verificar el cumplimiento de las resoluciones del Comité de Crédito o del Consejo de Administración determinadas en la Ficha de crédito, de los requisitos en los instrumentos, validez de los mismos y por tanto deberá verificar la ausencia de alteraciones; en suma efectúe una revisión integral del petitorio y de no encontrar inconveniente alguno apruebe la operación para el desembolso. Además el coordinador de cartera será el custodio de todos los documentos físicos en originales que soporten la deuda (títulos ejecutivos) y la garantía, una vez que las diferentes agencias remitan dichos instrumentos.
- f. Jefe de Crédito, en el monitoreo y seguimiento del cumplimiento de metas en colocaciones, minimizar el riesgo de cartera incobrable, así como del apoyo a las agencias para conseguir nuevos nichos de mercado para colocar los recursos de forma eficiente, en base a una programación institucional.
- g. Jefe de Negocios, efectuar el seguimiento de créditos, de nivel de colocaciones, determinando las estrategias adecuadas para un correcto manejo del crédito y la cobranza, generando inclusive nuevas oportunidades de negocios en las zonas de influencia de la Cooperativa. Este funcionario deberá además informar periódicamente al Consejo de Administración sobre dicha gestión realizada.
- h. Jefe de Cobranzas, administra la cartera y apoya con la gestión de recuperación de cartera vencida con notificaciones pertinentes mediante los métodos permitidos por la ley.

ARTÍCULO 15.- Responsables de colocación y recuperación.- De la promoción, del análisis crediticio, de la negociación con el socio y del trámite interno: son responsables los Oficiales de Crédito, oficiales de Negocios y Jefes de Agencia. Dicha responsabilidad se mantendrá hasta la recuperación total del crédito, pudiendo apoyarse y compartir responsabilidad con el Departamento de Cobranzas y Departamento Legal de ser el caso.

ARTÍCULO 16.- Niveles de aprobación crediticia.- Para agilizar las operaciones en la concesión de los créditos, minimizar el riesgo y cumplir con las normas, se establecen los siguientes niveles de aprobación:

- a) **Nivel de aprobación 1.-** Está integrado por el Jefe de Agencia, quien está facultado para recomendar solicitudes de crédito de hasta un monto de \$15.000 (quince mil dólares), de socios de su agencia respectiva, siempre y cuando el socio beneficiario no tenga otras deudas directas con la cooperativa (deudor o codeudor) que sumadas superen dicho monto y que no se trate de socios vinculados directa o indirectamente con la Cooperativa.

Este nivel al recomendar los créditos receptados; hará conocer por escrito en la Ficha de Crédito y en una Acta de aprobación con las firmas de responsabilidad respectivas, conjuntamente con el Oficial de negocios y/u oficial de crédito y firmará también el Jefe de Crédito o el responsable de la revisión en Casa Matriz. A su vez la secretaria del comité de crédito llevará un archivo de estos informes conjuntamente con un reporte de los créditos aprobados por Comité.

Será facultad de la Gerencia General la aprobación, reducción y/o suspensión del cupo resolutivo en base a la evaluación y resultados obtenidos en cada Agencia.

Las Agencias que por resolución no mantengan cupos asignados de oficina, obligatoriamente deberán pasar por los filtros de verificación, legal, riesgos y crédito previo a la aprobación y confirmación de las operaciones de crédito.

- b) **Nivel de aprobación 2.-** Presidido por el delegado del Consejo de Administración o en su ausencia por la Gerencia en calidad de Vicepresidente, órgano responsable de resolver las solicitudes de créditos desde \$15.001 hasta \$50.000 (cincuenta mil dólares) y de recomendar al Nivel de Aprobación 3 los créditos mayores a \$50.000 (cincuenta mil dólares) y vinculados. De igual manera los integrantes del Nivel 1 y Nivel 2, harán conocer su recomendación y resolución respectivamente de cada uno de los créditos presentados, por escrito en la Ficha de Crédito, por duplicado, y en el Acta de Aprobación, por duplicado; con las firmas de responsabilidad respectivas de todos los integrantes de éstos 2 niveles independientemente que hayan sido aprobadas, negadas o suspendidas. Los créditos serán presentados al Comité de Crédito luego de haber sido recomendados por el Nivel de aprobación 1. Si el socio tuviere otras deudas directas (deudor o codeudor) con la Cooperativa que sumadas con la nueva solicitud superan los \$50.000 (cincuenta mil dólares), el tema será resuelto por el Nivel de Aprobación 3.

Se puntualiza que el Comité de Crédito estará integrado por un Presidente, Vicepresidente y tres vocales; siendo el Vocal de Crédito quien haga las veces de secretario, de conformidad con lo prescrito por la ley.

- c) **Nivel de aprobación 3.** Está integrado por el Consejo de Administración; quienes serán encargados de resolver las solicitudes de crédito de socios con montos mayores a \$50.000 (cincuenta mil dólares) y vinculados. Para presentar las solicitudes de crédito a éste Nivel de Aprobación, se hará luego de haber sido recomendadas por el Nivel de aprobación 1 y Nivel de aprobación 2, quien a su vez presentará al Nivel 3, adjuntando el Acta de Aprobación y Ficha de Crédito. La resolución de este nivel estará respaldada con el acta de resolución del Consejo de Administración que deberá ser archivada en el expediente de crédito.

Cuando se tratare de créditos del presidente del Consejo, se abstendrá de la resolución y firma, quedando aprobando o negado por el resto de integrantes de éste Nivel.

Cada estamento, en el marco de su rol, deberá además llevar un registro de los créditos negados.

A ninguna instancia de aprobación podrá llegar una solicitud de crédito, en la que el Oficial de Crédito, Oficial de Negocios o Jefe de Agencia, según el caso, no se haya pronunciado sobre la recomendación del monto y el plazo consensuados en base al análisis de la operación o no conste las firmas de responsabilidad.

ARTÍCULO 17.- Quórum del Comité.- El Comité de Crédito para resolver sobre la aprobación de las solicitudes de crédito, sesionará ordinariamente cuantas veces se requiera, mediante notificación de su respectivo Secretario previo a la convocatoria del Presidente del Comité de Crédito.

ARTÍCULO 18.- Obligación de agilizar el trámite.- Los Jefes de Agencia de cada oficina conocerán y gestionarán diariamente las solicitudes presentadas por los socios, y es su obligación, posterior a la evaluación y aprobación de su parte, presentar al siguiente Nivel de Aprobación, para posterior a ello realizar el desembolso en caso de que la solicitud haya sido aprobado por los diferentes niveles. Las gestiones efectuadas por los Jefes de Agencia serán debidamente documentadas, con firma de responsabilidad de dicho funcionario.

Sobre la agilidad en el trámite se puntualiza:

1. Presentada la solicitud, una vez que la misma este completa, debe ser resuelta en un término perentorio, tiempo que deberá constar como política institucional, emanada de Gerencia, órgano que tiene la obligación de establecerla anualmente y revisarla en cualquier momento.
2. Aprobado un crédito, el desembolso se verificarán a la brevedad, conforme la política institucional emanada de Gerencia.

ARTÍCULO 19.- Obligación del Departamento Legal.- Tiene la obligación de revisar toda la información pertinente previo a la calificación de la solicitud, y coadyuvar en toda la gestión jurídica que se requiera en cualquiera de los tres niveles de aprobación.

CAPÍTULO IV DE LOS SUJETOS DE CREDITO

ARTÍCULO 20.- Requisitos para la calificación crediticia a personas naturales.- El derecho de los socios para acceder a un crédito se sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Ser socio activo de la Cooperativa.
- b. Mantener en su cuenta de ahorros un saldo aceptable, dicho saldo deberá cubrir al menos el porcentaje del encaje en vigencia.
- c. Ser mayor de 18 años con capacidad legal para contratar, y menor a 70 años, 11 meses y 29 días al vencimiento del crédito adeudado o garantizado. Para los socios mayores a 71 años, a fin de que puedan acceder al crédito se estará a lo dispuesto por las exigencias determinadas por la Compañía Aseguradora y/o las políticas de la Cooperativa.
- d. Ejercer sus actividades de dependiente o empresariales con una estabilidad mínima de 12 meses en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la Cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- e. Que desarrollen actividades económicas lícitas.
- f. Disponer de voluntad y capacidad de pago. Se entiende que el segundo supuesto se verifica cuando de la liquidez mensual disponible (ingresos menos egresos) el socio puede disponer para el pago de la correspondiente cuota, de hasta un 50% de la liquidez mensual disponible.

canceló y se encuentran al día dichas obligaciones. A excepción de reestructuraciones o refinanciamientos

- n. Las demás que en razón de políticas institucionales se establezcan.

ARTÍCULO 21.-Requisitos para personas jurídicas, o sociedad de hecho.- En préstamos a personas jurídicas y sociedades de hecho, se exigirá además de los requisitos establecidos en el artículo 21 (en lo que fuere aplicable), los siguientes:

- a. Poder, nombramiento o certificación, debidamente inscritos o registrados en el organismocompetente, del o los Representantes Legales de la entidad solicitante;
- b. Certificación o verificación de la existencia física de la empresa u organización;
- c. Copias de Estatutos aprobados o copia certificada del acta de constitución;
- d. Copia certificada del RUC de la persona jurídica o sociedad de hecho.
- e. Las sociedades de hecho deberán presentar a más de lo establecido en el literal f) de éste artículo, la copia certificada del Acta de Constitutiva, constituyéndose sus directivos solidariamente responsables de la obligación.
- f. Copia certificada del Acta de la Asamblea y/o del Directorio, según el caso, en que conste la resolución que autorice tramitar el préstamo y suscribir obligaciones con la Cooperativa;
- g. Presentar los EstadosFinancieros a la fecha, debidamente legalizados; y,
- h. Demostrar el destino declarado del crédito, mediante un proyecto de inversión u otro documentoprobatorio, como contratos de compra-venta, facturas de compra, proformas, certificaciones, etc.
- i. Que su actividad económica tenga como mínimo 12 meses de operación, que dispongaapacidad de endeudamiento y pago debidamente justificada.
- j. Para los créditos a Sociedades de hecho el título que soporta la obligación será suscrita por todos los socios de dicha entidad o cuando menos de dos.

ARTÍCULO 22.-Restricciones crediticias.- No serán sujetos de crédito y por lo tanto están restringidas las siguientes operaciones de crédito:

- a. Las personas naturales y jurídicas que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados en el sistema financiero y no se hayan rehabilitado, sea como deudor o garante;
- b. Ser garante o deudor solidario del socio prestatario en mora con dos cuotas o más, siempre y cuando ésta no sea producto de renegociación, reestructuración o refinanciamiento;
- c. Los socios cuyos créditos, por incumplimiento, hubiesen sido asumidos y cancelados total oparcialmente por sus garantes o terceras personas.
- d. Las personas naturales o jurídicas que tengan una calificación inferior a aquella establecida mediante la correspondiente política institucional.

- e. Las personas Naturales o jurídicas que tuvieran demandas por dinero, antecedentes delictivos, en especial los relacionados con el narcotráfico y lavado de dinero o, que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza;
- f. Los extranjeros cuya situación no se encuentre legalizada en el país o su estabilidad sea menor a dos años, siempre y cuando cuenten con activos fijos libres de gravámenes en el Ecuador, o en su defecto rinda garantías reales suficientes a criterio de la Cooperativa.
- g. Las de Organizaciones políticas o sindicales.
- h. Las empresas intervenidas por los organismos de control, o en proceso de liquidación.
- i. Las personas que tengan malas referencias personales, comerciales o financieras.
- j. Las personas que hayan pagado créditos con bienes en razón de la figura jurídica de dación de pago.
- k. Los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto exceda del 10% (diez por ciento) del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- l. Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito, a menos que su garantía lo justifique.
- m. Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.
- n. No se aceptarán garantías cruzadas, salvo que las mismas nazcan en razón de convenios institucionales.
- o. Los socios que se hallaren registrados en la lista de procesados y/o sentenciados, que para el efecto lleva el CONSEP no serán sujetos de crédito ni se les aceptará como garantes, debiendo obligatoriamente el Oficial de Crédito, Oficial de negocios o Jefe de Agencia remitir el caso al Oficial de Cumplimiento, para su seguimiento.
- p. Préstamos a personas que se dediquen a actividades contrarias a derecho.
- q. Préstamos a personas que se dediquen a actividades que generen por su naturaleza de negocio o ubicación un alto riesgo

ARTÍCULO 23.- Tipos de socio creditante.- Para efectos de otorgar los diferentes productos de crédito se considera dos tipos de socio:

- a) Socio Normal.- Considerado aquel que solicita por primera vez una operación de crédito o que siendo recurrente en este tipo de operaciones ha tenido mora o ha pagado sus obligaciones posterior a los cinco días de la fecha del pago respectivo, tiempo que será computado a través del promedio del número de días de mora frente al plazo respecto el pago de la obligación.
- b) Socio Preferencial.- Se le considera aquel socio que ha tenido un buen historial crediticio en la Cooperativa y que en sus operaciones pudo haber tenido mora máximo hasta 5 días, situación que también se analiza mediante el promedio determinado en el literal anterior.

CAPÍTULO V**SEGMENTOS DE MERCADO, TIPOS DE CRÉDITO**

ARTÍCULO 24.- Tipos de Crédito.- La Cooperativa podrá crear los productos de crédito que creyere conveniente y éstos a su vez se reclasificarán para agruparlos y clasificarlos conforme a la actividad, perfil de los socios, el destino, fuente de repago y se clasificarán en las siguientes categorías:

- a) Créditos Comerciales;
- b) Créditos de Consumo;
- c) Créditos para la Vivienda; y,
- d) Créditos Productivos o Microcrédito;

ARTÍCULO 25.- Créditos Comerciales.- Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redevuables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Dentro de esta categoría se incluyen también aquellos denominados "PYMES".

ARTÍCULO 26.- Créditos de Consumo.- Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones; y en fin de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Las características de esta clase de créditos son:

La fuente de repago proviene principalmente de la remuneración, salario o renta promedio del deudor;

Orientados a:

- a) Nivelar el presupuesto familiar;
- b) Adquisición de activos;
- c) Adquisición de vehículo de uso privado;
- d) Financiar gastos de salud, estudios, electrodomésticos, vacaciones u otros.

ARTÍCULO 27.- Créditos de Vivienda.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, siempre y cuando no estemos bajo el supuesto previsto en el artículo anterior.

ARTÍCULO 28.- Créditos Microcrédito.- Es todo crédito no superior a veinte mil dólares (\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas anuales inferior a cien mil dólares (\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción (agrícola y no agrícola), comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificada por la institución del

sistema financiero.

El prestatario para acceder a un crédito de aquellos regulados en esta disposición, no puede adeudar a la Cooperativa o a otras instituciones del sistema financiero valores que sumados inclusive con el microcrédito al que se intenten acceder, de USD. 40.000,00. Para este cálculo no se incluyen aquellas obligaciones que nacen para la adquisición de viviendas, conforme lo estatuido en artículo anterior.

Con el objeto de asegurar una adecuada segmentación de las operaciones y la aplicación de las tasas de interés, las instituciones del sistema financiero serán responsables de verificar la razonabilidad de los montos requeridos en las operaciones de microcrédito, conforme la clasificación determinada por el Banco Central del Ecuador.

Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante. La información financiera del deudor será levantada por los Oficiales de Crédito o Jefe de Agencia en las visitas in situ. Sin perjuicio de lo referido en este inciso se requerirá del socio instrumentos que respalden que aquel tiene dicho negocio o actividad.

CAPITULO VI

PRODUCTOS DE CREDITO

ARTÍCULO 29.- PRODUCTOS DE CREDITO.- Para servir a los requerimientos de los socios creditantes, la Cooperativa ha creado diversos productos de crédito que se ajustan a las necesidades de cada uno de ellos, siendo los siguientes:

1. Crédito sobre firmas
2. Crédito con garantía Real.
3. Crédito Inmediato
4. Crédito estudiantil
5. Crédito Back to Back

Tomando en consideración que la Matriz se encuentra en una zona netamente comercial y al existir una gran diversidad de empresas, es necesario contar con un producto que nos faculte a realizar "Convenios de Créditos" mismos que deberán mantener excepciones en cuanto a lo determinado en el Reglamento de Crédito, siempre y cuando éstos no afecten a ninguna de las partes. Cada propuesta formulada será revisada y aprobada directamente por la Gerencia y Consejo de Administración.

ARTÍCULO 30.- Crédito sobre firmas.- Este crédito es otorgado por la Cooperativa a socios que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición de máquinas, capital de trabajo y demás actividades comerciales, industriales y otros debidamente justificados. Su garantía es sobre firmas, dependiendo del monto y el respaldo patrimonial de deudor y garante se requerirá de uno o dos garantes.

Las personas que garanticen los créditos deberán cumplir los requisitos establecidos, teniendo en cuenta que no se aceptan garantías cruzadas. Un garante puede avalar solo hasta tres obligaciones, ello si su capacidad de pago así lo permite.

Según el caso y condiciones del solicitante este crédito puede clasificarse como Consumo o Microcrédito.

El monto del crédito dependerá del requerimiento del socio y de su capacidad de pago, pudiendo ser como mínimo \$300,00 y máximo \$15.000,00.

El plazo según la capacidad de pago será máximo de 60 meses, de acuerdo a los siguientes rangos:

CREDITO SOBRE FIRMAS

MONTOS	PLAZOS
300 – 500	HASTA 6 MESES
501 – 900	HASTA 9 MESES
901 – 1.500	HASTA 18 MESES
1.501 – 2.500	HASTA 24 MESES
2.501 – 5.000	HASTA 30 MESES
5.001 – 8.000	HASTA 36 MESES
+ 8.001 – 10.000	HASTA 48 MESES
+ 10.001 – 15.000	HASTA 60 MESES

ARTÍCULO 31.- Crédito con Garantía Real.- Este crédito se otorga para destinos varios pudiendo ser: comerciales, industriales, compra de activos o sustituciones de pasivos y otros debidamente justificados. Este crédito independientemente de que sea o no primer crédito; tiene como garantía una primera y preferente hipoteca abierta ó primera prenda abierta a favor de la Cooperativa.

Cuando se trate de una garantía prendaria es indispensable contar con un seguro de la prenda durante la vigencia del Crédito la misma que debe estar endosada a favor de la Cooperativa, pudiendo ser renovado periódicamente hasta el vencimiento de la operación, según las políticas de la aseguradora.

Previo al desembolso de éste tipo de crédito; debió haberse cumplido todo el proceso operativo y legal, desde la obtención y revisión de escrituras y documentos necesarios por parte del (la) Jefe de Agencia, la aprobación del Departamento Legal, avalúo de parte del profesional responsable, aprobación del Comité de Crédito o Consejo de Administración, hasta obtener la garantía debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, Registro Mercantil ó Agencia de Transito, según del bien que se trate.

Según el caso y condiciones del solicitante este crédito puede clasificarse como Consumo, Microcrédito o Pymes

El monto del crédito dependerá del requerimiento del socio y de su capacidad de pago, pudiendo ser como mínimo \$300,00 y máximo \$70.000.

El plazo según la capacidad de pago será de máximo 72 meses, de acuerdo a los siguientes rangos:

CREDITO CON GARANTIA REAL

MONTOS	PLAZOS
300 – 500	HASTA 6 MESES
501 – 900	HASTA 9 MESES
901 – 1.500	HASTA 18 MESES
1.501 – 2.500	HASTA 24 MESES
2.501 – 5.000	HASTA 30 MESES
5.001 – 8.000	HASTA 36 MESES
8.001 – 10.000	HASTA 48 MESES
10.001 – 30.000	HASTA 60 MESES
30.001 – 50.000	HASTA 66 MESES
50.001 – 70.000	HASTA 72 MESES

ARTÍCULO 32.- Crédito Inmediato.- Este crédito está destinado a cubrir necesidades emergentes del socio, como salud, gastos de vehículo, gastos imprevistos y otros emergentes. Debiendo presentar los requisitos y garantías mínimas establecidas.

Este crédito se clasifica como Consumo.

El monto del crédito dependerá del requerimiento del socio y de su capacidad de pago, pudiendo ser como mínimo \$300,00 y máximo \$2.000,00.

El plazo según la capacidad de pago será máximo 18 meses, de acuerdo a los siguientes rangos:

CREDITO INMEDIATO

MONTOS	PLAZOS
300 – 500	HASTA 6 MESES
501 – 1.500	HASTA 12 MESES
1.501 – 2.000	HASTA 18 MESES

Excepcionalmente, y frente a socios preferenciales y que cuenten a su vez con solvencia económica y patrimonial, se podrá conceder este tipo de crédito sin garantía alguna.

ARTÍCULO 33.- Crédito Estudiantil.- Este crédito está destinado para satisfacer aquellas necesidades económicas vinculadas con la educación en los diferentes niveles de estudio, de los socios o sus cargas.

El destino de este crédito deberá justificarse con el certificado del centro de estudios pertinente, del que conste que el socio o su carga se encuentre debidamente inscrito.

Este crédito se clasifica como Consumo.

El monto del crédito dependerá del requerimiento del socio y de su capacidad de pago, pudiendo ser como mínimo \$300,00 y máximo \$1.000,00, con las correspondientes garantías.

El plazo según la capacidad de pago será máximo 12 meses, de acuerdo a los siguientes rangos:

CREDITO ESTUDIANTIL

MONTOS	PLAZOS
300 – 500	HASTA 6 MESES
501 – 1.000	HASTA 12 MESES

Excepcionalmente, y frente a socios preferenciales y que cuenten a su vez con solvencia económica y patrimonial, se podrá conceder este tipo de crédito sin garantía alguna.

ARTÍCULO 34.- Crédito Back to Back.- Este tipo de crédito es inmediato puesto que se garantiza los Certificados de Depósito a Plazo Fijo (pólizas), vigentes que el socio mantiene en la Cooperativa ó en otra Institución Financiera en funcionamiento. Dicho Certificado que garantice la operación de crédito por ningún motivo podrá tener una cobertura menor al 120% del monto otorgado más los correspondientes intereses.

El Certificado de Depósito a Plazo Fijo que garantice la operación de crédito deberá estar correctamente endosado a favor de COOPAC – AUSTRO Ltda., dicho documento se mantendrá en custodia, en la institución.

El plazo de este tipo de crédito será al vencimiento de la póliza en garantía pudiendo ser hasta máximo 12 meses, cuando se trate de varias pólizas con vencimientos en fechas diferentes deberá hacerse un crédito por cada póliza, salvo que todas vencieran la misma fecha.

Se puede otorgar operaciones de crédito con cuotas mensuales y con garantía de póliza, en este caso se deberá analizar la adecuada capacidad y voluntad de pago del deudor; el certificado será renovado automáticamente hasta cubrir el plazo total del crédito. En caso de registrar atrasos con más de 30 días se podrá declarar de plazo vencido y efectuar la pre cancelación de la póliza para el cobro inmediato del valor total de capital más los respectivos intereses e intereses de mora.

Este crédito se clasifica como Consumo.

La suscripción de los documentos que contengan el crédito lo efectuarán todas aquellas personas que tengan contratada la póliza o sean beneficiarios de la misma, sin perjuicio que, en caso de existir pólizas con suscriptores o beneficiarios que accedan a la misma de manera disyuntiva, la suscripción del documento crediticio lo podrá efectuar cualquiera de ellos.

CAPÍTULO VII

CONDICIONES GENERALES DEL CREDITO

ARTÍCULO 35.-Monto de los créditos.- Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante y los máximos previstos en este reglamento. Es importante recalcar que el monto máximo en un solo sujeto de crédito o sociedad conyugal no puede exceder el 2% del patrimonio técnico.

ARTÍCULO 36.- Cuotas y Formas de Pago.- Las cuotas de pago se fijarán en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de pago de los préstamos será mediante el sistema de cuotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses. Sin perjuicio que este hecho sea anualmente revisado por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 37.- Tasas de interés en las Operaciones de Crédito.- La modalidad para el cálculo del interés será sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central como la Tasa Máxima Activa Efectiva Referencial.

Los créditos serán pactados bajo la modalidad de tasa de interés fija o variable.

La tasa de interés de los créditos será revisada periódicamente por el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia General.

ARTÍCULO 38.- Periodos de Gracia.-Si el socio requiriese de un período de gracia para el pago de la primera cuota, el oficial de crédito u oficial de negocios podrá conceder un período de hasta máximo 45 días, en función del destino del crédito y/o la fuente de repago.

Se informará al socio que el resto de cuotas quedarán determinadas con base a la fecha del pago inicial y que deberá cancelar los intereses generados en el período de gracia respectivo.

ARTÍCULO 39.- Valores a cargo del Prestatario.- Los valores por concepto de avalúos, minutas, derechos notariales, de registros, impuestos, reconocimientos de firmas, legalización de documentos y otras serán asumidos y cancelados por el prestatario.

En las operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias o prendarias, la preparación de la minuta será a través de los asesores legales de la Cooperativa, con quienes se negociarán los costos a aplicar de ser el caso.

Los costos relacionados con la formalización e inscripción serán asumidos y cancelados directamente por el socio.

Cuando se tratare de créditos reestructurados y el socio no pudiese pagar los valores mencionados en éste artículo; deberá firmar el documento de autorización respectivo para debitar en el momento de desembolso del crédito.

ARTÍCULO 40.- Seguros y Servicios Complementarios en el Crédito.-Todos los créditos otorgados por La Cooperativa, a excepción de back to back, deberán tener seguro de desgravamen, cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

Los valores por estos conceptos se deducirán bien sea del valor del préstamo al momento del desembolso o del encaje, según la política institucional de la Cooperativa.

Respecto los adultos mayores, se estará a lo prescrito en este reglamento.

ARTÍCULO 41.- Comisiones, Recargos por Mora y Otros.- La tasa de interés de mora, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota y el recargo será de hasta el 1,1 veces sobre la tasa activa del crédito.

La Cooperativa cobrará al deudor en mora, los costos en que incurra por las gestiones de cobranza al deudor y garante, en función del costo de movilización y el tiempo del personal de la Institución utilizado en dicha gestión, las que se debitarán de la cuenta de ahorros o cobrarán el momento del pago de la(s) cuota(s) atrasadas por parte del deudor.

ARTÍCULO 42.- Pre cancelaciones del Crédito y/o abonos al capital.- La Cooperativa no cobrará valores o comisiones adicionales cuando un socio desee pre cancelar de forma parcial o total su obligación vigente, pudiendo realizar la pre cancelación cualquier día del mes sin ninguna restricción. Para realizar abono al capital tiene que ser por lo menos el doble del valor de una cuota.

Cuando el socio accediera a un nuevo crédito, podrá utilizar parte del mismo para cancelar parcial o totalmente el crédito pendiente o mantenerlos en forma simultánea. Para acceder a nuevos créditos, quedando uno en vigencia, de igual manera se analizará la situación económica del socio para el efecto.

ARTÍCULO 43.- Avalúos.- La Cooperativa designará a los peritos evaluadores profesionales encargados de la valoración de los bienes inmuebles, vehículos, maquinaria, equipos u otros

bienes a entregarse en garantía real a favor de la Cooperativa en respaldo del crédito otorgado, quienes determinarán técnicamente su precio actual de mercado o valor de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los peritos serán nombrados por el Consejo de Administración y deberán tener y mantener la calificación otorgada por el organismo de control cuando corresponda.

ARTÍCULO 44.- Determinación de los Plazos del Crédito.- El Oficial de Crédito deberá analizar y proponer el plazo adecuado para el crédito solicitado, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto, dentro de los parámetros establecidos por la Cooperativa.

El Consejo de Administración determinará los montos y plazos máximos de los créditos que se podrán otorgar en la Cooperativa, a propuesta de la Gerencia General.

Lo regulado en esta disposición sin perjuicio de lo prescrito en el presente reglamento y con sujeción al mismo.

ARTÍCULO 45.- Créditos a Adultos Mayores.- Se podrá atender a un sujeto de crédito mayor de 70 años de edad, siempre que se presente dos garantes, este crédito será sin seguro de desgravamen, previa renuncia del sujeto de crédito.

Sin perjuicio de lo prescrito en el inciso anterior, frente a los créditos otorgados a adultos mayores, se respetará lo determinado en este reglamento, con la salvedad detallada.

ARTÍCULO 46.- Acceso a un nuevo crédito.-

1. El socio podrá acceder a otros créditos siempre y cuando haya pagado bien al menos 12 cuotas demostrado su puntualidad en el cumplimiento de sus pagos, o en su defecto el 50% de las cuotas de la obligación, en créditos inferiores a dos años. Pudiendo un mismo socio mantener hasta 3 (tres) operaciones paralelas propias, si su capacidad de pago lo permite.
2. La condición detalla en el numeral anterior, no será aplicable frente a socios con solvencia económica y patrimonial para, a criterio de la Cooperativa, afrontar la nueva obligación.

Lo determinado en los numerales anteriores, será aplicable siempre y cuando el socio mantenga calificaciones satisfactorias en el banco de datos respectivo.

CAPITULO VIII DE LAS GARANTIAS

ARTÍCULO 47.- Tipos de Garantías.- Las garantías podrán ser: líquidas, personales, prendarias o hipotecarias. En la determinación de la garantía se tendrán en cuenta el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

La valoración preliminar de las garantías personales será responsabilidad del Oficial de Crédito, el exigir uno o dos garantes tomando en cuenta su capacidad de pago, antecedentes crediticios, situación patrimonial, estabilidad laboral entre otros, pero en los casos de garantía hipotecaria y prendaria será obligatoria la valoración por un Perito Avaluador calificado por el organismo competente.

Sin perjuicio de lo referido en esta disposición, a criterio de la Cooperativa, podrán aceptarse otro tipo de garantías debidamente reconocidas en la legislación ecuatoriana.

ARTÍCULO 48.- Garantías Líquidas.- Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de depósitos de dinero en efectivo o derechos que el solicitante o un tercero posee en instituciones del sistema financiero, los cuales quedan endosados a favor de la institución.

Se consideran bajo esta modalidad las garantías por medio de depósitos de dinero en efectivo que se mantienen en la Cooperativa, los títulos valores, certificados de depósito, certificados de inversión, etc., emitidos por la Cooperativa u otra institución del sistema financiero.

ARTÍCULO 49.- Garantía Personal.- Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria. El (los) garantes serán persona (s) solvente (s) moral y económicamente, con actividad económica estable.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuvieren en la Cooperativa pudiendo contemplarse cuotas adicionales convenidas en la negociación del crédito y/o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos de cobranza extrajudicial y/o judicial en que se incurrieren.

El patrimonio del garante personal deberá superar el 140% del monto a garantizar.

Se requerirá de uno o dos garantes y de acuerdo a las condiciones que se establecen:

- En créditos de \$300,00 a \$501,00; no se requiere garante
- Para créditos entre \$502,00 y \$5.001,00, se requiere de 1 garante
- Para créditos entre \$5.002,00 y \$15.000,00 se requiere de 2 garantes

Como excepción en el caso de clientes nuevos que se clasifiquen como AAA, es decir que demuestren solvencia económica, patrimonial, experiencia crediticia según buros de créditos, negocio y/o estabilidad laboral comprobable con un mínimo de un año, se podrá instrumentar con un solo garante que deberá poseer bienes inmuebles. Esto como excepción para los montos comprendidos entre \$5.002,00 y \$15.000,00. Su resolución será exclusivamente del Comité de Crédito.

Al socio preferencial se puede dar un tratamiento diferente como agradecimiento a su cumplimiento en operaciones anteriores; pudiendo otorgar a este tipo de socios hasta \$2.000,00 sin garante o extender el monto hasta \$15.000,00 con 1 garante.

En cualquier crédito con monto igual o mayor a \$2.000,00; cuando se requiera de 1 garante, entre el deudor y garante al menos uno de los dos deberá poseer bienes inmuebles con título debidamente inscrito, y para los créditos de monto igual o mayor al monto indicado que se requiera de dos garantes, entre los tres que intervienen al menos dos de ellos deberán ser titulares de bienes inmuebles con título debidamente justificados con documentos.

ARTÍCULO 50.- Garantía Prendaria.- Se entiende por garantía prendaria el respaldo de operaciones de crédito por medio de bienes muebles, vehículos, equipos, maquinaria, artefactos de fácil realización. Respecto a la antigüedad de los bienes a ser prendados, se estará a lo dispuesto en el correspondiente manual.

ARTÍCULO 51.- Garantía Hipotecaria.- Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles conforme lo prescrito en el C. Civil, de propiedad del deudor o en su defecto del garante. Pudiendo hipotecar todos aquellos bienes inmuebles que la normativa lo permite.

REGlamento Interno de Trabajo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., en ejercicio de las atribuciones conferidas en el literal c) del artículo 28 de Estatuto Social, y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 64 del Código del Trabajo, expide el siguiente.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I AMBITO DE APLICACIÓN.

ARTÍCULO 1.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., es una persona jurídica domiciliada en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, cuya finalidad principal es la de realizar intermediación financiera con el público, es decir, captar recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico de sus socios o recibir aportaciones en las cuentas patrimoniales, con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la ley. Por lo tanto es importante que durante los horarios de atención no haya interrupción alguna y los empleados brinden la atención a los socios dentro de los más altos niveles de respeto, eficiencia, calidad y agilidad, lo que es posible mediante la colaboración de todo el personal.

ARTÍCULO 2.- Con los vocablos "Cooperativa, "Empresa" y "Empleado" o con la sigla "COOPAC-AUSTRO" Ltda., utilizada en este Reglamento, se designa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda. El vocablo "trabajador" se aplica a empleados, salvo el caso de que dicho término que se aplica restrictivamente a éstos últimos.

ARTÍCULO 3.- El presente. Reglamento Interno de Trabajo obliga estrictamente tanto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., como a todos sus empleados al tenor de lo dispuesto en los artículos 42 numeral 12, 44 literal a) y 45 literal e), del Código del Trabajo, presumiéndose de derecho conocido por el empleador y los trabajadores, en consecuencia ninguno puede alegar su inobservancia o desconocimiento.



ARTÍCULO 4.- "COOPAC-AUSTRO" Ltda., de conformidad con la ley exhibirá en forma permanente y en el lugar de fácil acceso para los empleados el presente Reglamento Interno de Trabajo, una vez que sea debidamente aprobado por el Señor Director Regional del Trabajo del Austro, comprometiéndose a la divulgación del mismo para cuyos efectos mandará a imprimir los folletos que sean necesarios a fin de repartir a todos los trabajadores.

ARTÍCULO 5.- La remuneración es la contraprestación del trabajo cumplido para tener derecho a la remuneración el trabajador deberá desempeñar su actividad en las formas y condiciones prescritas por la Ley y el presente reglamento.

CAPITULO II DE LOS ORGANISMOS DE ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO

ARTÍCULO 6.- La administración del recurso humano de la Cooperativa estará a cargo de la Gerencia General, por ser el Representante Legal Judicial y extrajudicialmente de la entidad, siendo la única persona a nombre del Empleador quien contrate y suscriba los contratos de trabajo de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa, así también para suspender o dar por terminado los contratos de trabajo en las formas que establece el Código del Trabajo.

CAPITULO III DE LA ADMISION DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 7.- Toda persona que desee prestar sus servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COOPAC-AUSTRO" Ltda., deberá presentar solicitud de trabajo la misma que será entregada por el departamento de Recursos Humanos, en la que constan todos los datos y documentos que deberán ser presentados por el aspirante.

ARTÍCULO 8.- La persona contratada que haya presentado datos falsos o alterados u ocultado alguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la empresa tales como antecedentes penales, etc. comete faltas graves a las



reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 310, numeral 2 del Código del Trabajo.

ARTÍCULO 9.-El Departamento de Recursos Humanos fijara los patrones de selección con el objeto de examinar al candidato y determinar su grado de idoneidad para el desempeño en el puesto de acuerdo con el perfil exigido y requerimientos de la Institución. Lo anterior no descarta que tengan prioridad para el puesto los actuales empleados de la Cooperativa que tengan interés en la vacante existente, siempre y cuando cumpla con el perfil exigido.

ARTÍCULO 10.- Todo trabajador aceptado para prestar sus servicios lícitos y personales, deberá suscribir un contrato de trabajo de acuerdo con lo previsto en el Código del Trabajo y otras leyes conexas, además deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad.

El contrato de trabajo que se realice entre empleador y empleado deberá ser registrado ante la autoridad competente y además de las cláusulas pactadas se entenderán incorporadas al mismo las disposiciones del Código del Trabajo y otras leyes conexas y afines, así como también las disposiciones del presente reglamento y las que se determinen por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa.

CAPITULO IV

HORARIOS, PERMISOS Y DESCANSOS

ARTÍCULO 11.- Todo el personal de la Cooperativa tiene la obligación de asistir con puntualidad para iniciar sus labores en los diferentes puntos de atención de la Cooperativa, desde las 08H30 hasta las 17H00 de lunes a viernes, de acuerdo a los respectivos contratos, debiendo registrar su asistencia en forma estrictamente personal y en la forma determinada por el empleador. Las reiteradas faltas de puntualidad darán lugar a un trámite por Visto Bueno, dentro del horario establecido dispondrá de 30 minutos para el almuerzo. El primer atraso ameritara una amonestación verbal, por el segundo una amonestación escrita y por el tercer atraso consecutivo en un periodo mensual de labores la administración podrá optar por el trámite de visto bueno.



ARTÍCULO 12.- Cuando fuere necesario y previa autorización de la Gerencia de la Cooperativa, o demás funcionarios autorizados para el efecto y aceptación de los empleados deberán laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiéndose a las normas y procedimientos establecidos para el efecto.

ARTÍCULO 13.- No se considerarán horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la Autoridad competente, o por errores cometidos en el desempeño de las funciones por cualquier causa imputable al trabajador.

ARTÍCULO 14.- "COOPAC-AUSTRO" Ltda., por conveniencia del servicio, podrá disponer cambios ocasionales o permanentes de horarios y turnos de trabajo, ya sea para todo el personal o parte de ello, cambio que será comunicado de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 63 del Código del Trabajo, y se solicitará el permiso respectivo a la Autoridad de Trabajo.

ARTÍCULO 15.- Salvo los casos de calamidad doméstica o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad por escrito, justificándose el motivo que lo requiera, y por lo menos con veinte y cuatro horas de anticipación, en el conocimiento. Si el trabajador pide permiso para atender compromisos no establecidos en este Reglamento y en la Ley, quedará a juicio del Jefe de Recursos Humanos su autorización; estos permisos no excederán de una jornada de trabajo. Si no es autorizado y de todas maneras falta al trabajo, esta falta se considerará como injustificada.

ARTÍCULO 16.- Cuando por enfermedad o cualquier otra causa justificada el empleado se encontrare impedido de asistir a su trabajo, deberá dar aviso al empleador en forma inmediata, de conformidad con lo ordenado en los artículos 45 literal f) y 177 del Código del Trabajo. Si el certificado no presenta dentro de los tres primeros días de enfermedad, se presumirá que no existe la enfermedad. El certificado será otorgado por un facultativo del IESS de preferencia. De presentar certificado de un médico particular, la empresa podrá pedir que lo convalide un facultativo que designe.



ARTICULO 17.- El empleado que faltare por otro motivo, grave y suficiente, notificará el particular a la Empresa, dentro de las 24 horas iniciales de ausencia, acompañando las pruebas justificativas suficientes, de lo contrario perderá la parte proporcional a su remuneración por las horas que dejare de laborar en su jornada ordinaria.

Se entiende como causales justificativas de ausencia, a más de las que se determinan en el Código del Trabajo, las siguientes:

- a) Calamidad doméstica;
- b) Necesidad de atender personalmente requerimientos Judiciales
- c) Fuerza mayor o caso fortuito.

ARTÍCULO 18.- Los trabajadores deberán permanecer en sus puestos de trabajo o local de trabajo durante el desempeño de sus labores, quedando prohibido salir sin autorización, a no ser que estén realizando otros trabajos ordenados por el empleador o su representante.

ARTICULO 19.- Se considerará como jornada normal, aún cuando supere la jornada diaria, la de los empleados que ejercen funciones de confianza y dirección de conformidad con lo dispuesto en el Art. 58 del Código del trabajo.

ARTÍCULO 20.- Para efecto de cómputo de horas de la jornada ordinaria de trabajo se considera como tiempo de trabajo efectivo aquel en el que el trabajador se halle a disposición del empleador o su representante.

ARTÍCULO 21.- El empleador de acuerdo a las necesidades y circunstancias de la Cooperativa, formulará anualmente el cuadro de vacaciones del personal, para lo que se considerará también los intereses de las partes. El trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos a fin de acumularlas en el cuarto año. Igualmente si la Cooperativa requiere hacer uso de la facultad conferida en el artículo 74 del Código del Trabajo, el trabajador escrito al trabajador manifestándole que por razones de desempeño labores técnicas o de confianza para las que sea necesario reemplazar al

trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. En este caso si el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones por salir del servicio, tendrá derecho a las remuneraciones corrientes a las no gozadas, con el ciento por ciento de recargo.

El trabajador que deba salir de vacaciones recibirá los haberes que le corresponda por tal concepto con anterioridad a la salida.

ARTÍCULO 22.- Los empleados para salir de la Cooperativa en horas laborales deberán notificar inmediatamente al empleador o a su inmediato superior.

CAPITULO V CONDUCTA DURANTE EL TRABAJO

ARTÍCULO 23.- Los empleados deben ejecutar el trabajo de acuerdo a las cláusulas del contrato, del presente reglamento y de conformidad a la ley, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados en la forma, tiempo, lugar convenientes.

ARTICULO 24.- Los empleados deberán observar y mantener un trato cortés, respetuoso y comedido para con sus compañeros (especialmente con los nuevos), superiores, usuarios y socios de la Cooperativa, acatando en forma disciplinada las disposiciones y órdenes que se dicten. Igualmente las personas que se encuentren revestidos de cualquier tipo de autoridad, ejercerán este derecho con sujeción a las mismas normas de cortesía y respeto en cuanto a su trato para con sus subordinados.

CAPITULO VI. DEL PAGO DE LAS REMUNERACIONES.

ARTÍCULO 25.- Los empleados recibirán su remuneración en forma mensual y/o quincenal, dependiendo de la sección a la que pertenezcan, al igual que los beneficios sociales previstos en la Ley. Se podrán hacer anticipos. El empleador establecerá la política salarial, garantizándose el cumplimiento de los mínimos legales.

ARTICULO 26.- Cuando algún empleado no se encuentre en su

deberá manifestarlo inmediatamente al superior o Jefe de Recursos Humanos para que se corrijan los errores si los hubieren.

ARTÍCULO 27.- Cuando el empleado haya designado a una tercera persona para que a su nombre cobre los sueldos o salarios en los términos del artículo 86 del Código de Trabajo, esta designación necesariamente deberá constar por escrito mediante poder notarial y se registrará en la respectiva oficina.

ARTÍCULO 28.- La remuneración no será reducida en los siguientes casos

- Quando los empleados hagan uso del tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la Ley, así como el tiempo necesario para ser atendido por facultativos del Departamento Médico del IESS u otros o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones
- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de afinidad y/o consanguinidad.
- Por maternidad y lactancia, igualmente tendrán derecho a la licencia establecida en Art. 152, 152.1, 152.2 establecidos en el Código de Trabajo, o los que les correspondan en una futura codificación

CAPÍTULO VII OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 29.- Todas las personas que trabajan en "COOPAC-AUSTRO" Ltda., sin perjuicio de las obligaciones generales establecidas en el Código del trabajo las normas del IESS y el presente Reglamento están sujetos a:

- El trabajador está obligado a registrar su asistencia, a la entrada y salida de sus labores, por lo que el incumplimiento de este requisito indicará que la falta es injustificada, para efectos legales.



seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y código de trabajo su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato del trabajo de conformidad con lo dispuesto en el Art. 410 del antes nominado cuerpo de leyes.

- Presentarse a sus labores con puntualidad.
- Desempeñar el servicio bajo la dirección de sus Superiores o del Jefe inmediato superior, a cuya autoridad estará subordinado en todo lo concerniente al trabajo.
- Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, y en la forma, tiempo y lugar convenidos. Debe seguir los procedimientos establecidos en la Cooperativa
- Observar buenas costumbres en el desempeño de sus labores.
- Guardar las debidas consideraciones a sus inmediatos superiores, compañeros de trabajo, y público en general que asiste a la Cooperativa, manteniendo el buen nombre y disciplina en el desempeño de sus servicios; quedando terminantemente prohibido las riñas y peleas.
- Cada empleado responde por el equipo y suministros a su cargo. Y deberá restituir a la Cooperativa los materiales no usados y conservar en buen estado los equipos, instrumentos, y otros bienes con los cuales labora el empleado, que se les den para el trabajo.
- Dar aviso inmediato, de las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como se enteren de las mismas.
- Rendir cuenta exacta de las máquinas, útiles o instrumentos que reciban para desempeñar sus labores.

k) Comunicar al Representante de la Cooperativa o Jefe inmediato, las deficiencias, daños o desperfectos que adviertan a fin de evitar daños y perjuicios a la Cooperativa, compañeros de trabajo, y en general a las personas que acuden a "COOPAC-AUSTRO" Ltda.



salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados,
d) Recibir visitas en el trabajo y tratar asuntos particulares durante las labores,

e) Hacer colectas o cualquier clase de propaganda en el lugar en el que se desempeña el Trabajo, durante las horas de este,

f) Usar sin autorización de la Cooperativa vehículos, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma; o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales.

g) Permitir el uso de equipos, máquinas u otros objetos a personas que no estén debidamente autorizadas;

h) El vestido de trabajo entregado por el empleador no podrá ser usado fuera del lugar de trabajo, ni entregado a personas ajenas a la cooperativa;

i) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas enervantes, armas, explosivos, así como radio receptores, y objetos que puedan considerarse peligrosas;

j) Realizar proselitismo político, dentro de las instalaciones de la cooperativa.

k) Entrar o permanecer en los predios de la Cooperativa fuera de horas de trabajo, sin la autorización debida de la parte empleadora;

l) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes

m) Abandonar su puesto de trabajo, salvo la autorización de sus superiores;

n) Fumar en las instalaciones de la Cooperativa;

o) Servirse alimentos en el puesto de trabajo, con excepción del área designada para este efecto;

p) Alterar el registro de asistencia, marcar la tarjeta de asistencia



asistencia de compañeros de trabajo;

q) Cometer actos reñidos con la moral y las buenas costumbres;

r) Enterarse del contenido de cartas, cables, telegramas correo electrónico y en general de comunicaciones pertenecientes a la cooperativa, interferir el teléfono con el ánimo de escuchar conversación desde otro teléfono o un derivado;

s) Sembrar discordia e intrigas entre los compañeros menos cavando la dignidad y causando disgusto entre los compañeros y superiores;

t) Propagar rumores falsos que vengán en detrimento de la Cooperativa o de algún representante de ella, o que produzca inquietud o malestar entre los trabajadores

u.) Negarse a trabajar en las labores que le correspondan y en la sección y turnos destinados o en reemplazo de otro empleado, cuando por las circunstancias se hiciere estrictamente indispensable,

v) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude o cualquier otro que sean sancionados por la ley y realizado aun entre compañeros,

w) Se prohíbe a los empleados o personas que tengan cualquier grado de autoridad aceptar obsequios, dinero, gratificaciones, de los trabajadores así como adquirir compromisos, dar o recibir garantías, créditos, etc. que comprometan sus funciones de imparcialidad en el desenvolvimiento de sus actividades.

ARTÍCULO 32.- A los empleados de "COOPAC-AUSTRO" Ltda., también les está prohibido:

a) Alterar en cualquier forma los controles de asistencia;

b) Dormir, por corto que sea el espacio de tiempo, en el curso de la jornada de labor.

c) Escribir en paredes, puertas, muebles, muros, dentro de los locales de la Cooperativa o fuera de ella, frases o expresiones lesivas a la dignidad de la cooperativa.



d) Faltar al acuerdo de confidencialidad

e) Tanto las hojas membretadas de la cooperativa como el sello, son de total responsabilidad de los empleados y no podrán ser utilizados en trámites ajenos a la Cooperativa.

ARTICULO 33.- Queda terminantemente prohibido revelar los datos y en general toda información de la Cooperativa. Así mismo no podrá proporcionar copias de ninguna naturaleza, salvo autorización escrita a la Gerencia. La confidencialidad constituye un aspecto importante en la Cooperativa. La violación de esta norma se considera falta grave.

CAPITULO IX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR.

ARTICULO 34.- Son obligaciones de "COOPAC-AUSTRO" Ltda., además, de las establecidas en las leyes las siguientes:

a) mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento desde el punto de vista higiénico y de salud;

b) Conceder los permisos respectivos para la atención médica de su personal, conforme dispone la Ley,

c) Tratar a los trabajadores con el respeto y la consideración que se merecen,

d) Proporcionar, renovar y mejorar a los empleados materiales necesarios para el desempeño de sus actividades. Así como proporcionar la ropa de trabajo y uniformes apropiados; y,

e) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus empleados para asegurar el conocimiento y el cumplimiento del mismo.

ARTICULO 35.- A mas de las prohibiciones establecidas en el Reglamento del Trabajo, "COOPAC-AUSTRO Ltda., no podrá:

a) Autorizar o permitir la colocación y distribución de propaganda política en los sitios de trabajo.

b) Imponer multas a los trabajadores, que no sean las previstas en este Reglamento Interno de Trabajo.

c) Negarse a pagar cumplidamente los salarios y sueldos de los trabajadores y empleados salvo caso de fuerza mayor.

d) Retener más del 10% de la remuneración por concepto de multas.

CAPITULO X

DISPOSICIONES SOBRE CAJEROS, PAGADORES Y EMPLEADOS DE CREDITO

ARTICULO 36.- Los trabajadores que tuvieran a su cargo dinero, valores y bienes de la Cooperativa, como cajeros, pagadores etc. son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida o deterioro, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor o caso fortuito legalmente comprobado

ARTICULO 37.- Los cajeros y pagadores estarán en la obligación de someterse a los arqueos que ordene la Cooperativa y suscribirán conjuntamente con las personas autorizadas para aquello el acta que se levante luego de la constatación de las existencias físicas, y del correspondiente arqueo, en el caso de cajeros.

ARTICULO 38.- En el caso de faltante o deterioro imputables a los empleados a los que se refiere el presente Capítulo y en todos los casos en que estos no cumplieren con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, la Cooperativa se reserva el derecho de las acciones civiles y penales que la ley otorga.

ARTICULO 39.- Los empleados que son los encargados de receptor solicitudes de crédito, actualización y renovación de créditos entre otras actividades afines que realiza la institución con sus asociados, deberán someterse estrictamente a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Créditos y Cobranza de la entidad, las que así serán responsables de la actitud culposa o dolosa, ajenita, a la cual la Cooperativa se reserva el derecho de las acciones civiles y penales en el



salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados.
d) Recibir visitas en el trabajo y tratar asuntos particulares durante las labores.

e) Hacer colectas o cualquier clase de propaganda en el lugar en el que se desempeña el Trabajo, durante las horas de este.

f) Usar sin autorización de la Cooperativa vehículos, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma; o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales.

g) Permitir el uso de equipos, máquinas u otros objetos a personas que no estén debidamente autorizadas;

h) El vestido de trabajo entregado por el empleador no podrá ser usado fuera del lugar de trabajo, ni entregado a personas ajenas a la cooperativa.

i) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas enervantes, armas, explosivos, así como radio receptores, y objetos que puedan considerarse peligrosas;

j) Realizar proselitismo político, dentro de las instalaciones de la cooperativa.

k) Entrar o permanecer en los predios de la Cooperativa fuera de horas de trabajo, sin la autorización debida de la parte empleadora;

l) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes

m) Abandonar su puesto de trabajo, salvo la autorización de sus superiores;

n) Fumar en las instalaciones de la Cooperativa;

o) Servirse alimentos en el puesto de trabajo, con excepción del área designada para éste efecto;

p) Alterar el registro de asistencia, marcar la tarjeta de asistencia

asistencia de compañeros de trabajo;

q) Cometer actos reñidos con la moral y las buenas costumbres;

r) Enterarse del contenido de cartas, cables, telegramas correo electrónico y en general de comunicaciones pertenecientes a la cooperativa, interferir el teléfono con el ánimo de escuchar conversación desde otro teléfono o un derivado;

s) Sembrar discordia e intrigas entre los compañeros menos cavando la dignidad y causando disgusto entre los compañeros y superiores;

t) Propagar rumores falsos que vengán en detrimento de la Cooperativa o de algún representante de ella, o que produzca inquietud o malestar entre los trabajadores

u.) Negarse a trabajar en las labores que le correspondan y en la sección y turnos destinados o en reemplazo de otro empleado, cuando por las circunstancias se hiciere estrictamente indispensable,

v) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude o cualquier otro que sean sancionados por la ley y realizado aun entre compañeros.

w) Se prohíbe a los empleados o personas que tengan cualquier grado de autoridad aceptar obsequios, dinero, gratificaciones, de los trabajadores así como adquirir compromisos, dar o recibir garantías, créditos, etc. que comprometan sus funciones de imparcialidad en el desenvolvimiento de sus actividades.

ARTÍCULO 32.- A los empleados de "COOPAC-AUSTRO" Ltda., también les está prohibido:

a) Alterar en cualquier forma los controles de asistencia;

b) Dormir, por corto que sea el espacio de tiempo, en el curso de la jornada de labor.

c) Escribir en paredes, puertas, muebles, muros, dentro de los locales de la Cooperativa o fuera de ella, frases o expresiones tendidas a la dignidad de la cooperativa.



l) mantener en reserva los aspectos profesionales y de servicio, de los cuales tenga conocimiento por razón de trabajo o que desempeñan, así como de los asuntos administrativos con cuya divulgación puedan causar perjuicio a la Cooperativa

m) Comunicar oportunamente a la jefatura de Recursos Humanos su cambio de domicilio, y de los datos personales, a efecto de tomar debida nota.

n) Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite, cuando por cualquier situación o riesgo inminente pongan en peligro las personas que laboran en la Cooperativa, o los intereses de "Coopac-Austro"

o) La formación o capacitación es obligatoria, así como la participación en el proceso de mejora continua de calidad y productividad de la Cooperativa, y sus empleados deben necesariamente cumplir con lo siguiente:

1.-Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o del proceso de mejora continua de calidad de servicio y productividad.

2.- Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos;

3.- Presentar los exámenes de evaluación, conocimiento, aptitud, o los certificados que sean requeridos en los cursos que lo asista.

4.-De no haber aprobado o cumplido, devolverá los gastos ocasionados por la Cooperativa en la capacitación.

p) Utilizar adecuadamente el respectivo uniforme de trabajo, no utilizar prendas que no sean del uniforme.

q) Guardar sus pertenencias en los lugares destinados para el efecto.

r) Presentar oportunamente los informes y trabajos que le fueren solicitados.



s) Proporcionar antes de salir a vacaciones o licencia, la información que fuere del caso para no interrumpir la normal marcha del trabajo.

t) Colaborar en actividades de carácter social, cultural y deportivo organizados por la Cooperativa.

ARTICULO 30.- Los trabajadores de " COOPAC AUSTRO" Ltda., también están obligados a:

a) Legalizar con su firma, roles de pago, recibos o cualquier otro documento derivado de la relación laboral;

b) Concurrir al llamado del personal hecho por la Cooperativa a laborar en horas suplementarias, en días sábados o domingos o de descanso obligatorio, en los casos previstos en el artículo 52 del Código del Trabajo, con los recargos de Ley; y,

c) Asumir temporalmente el puesto de trabajo que le asigne el empleador cuando el titular abandone intempestivamente su trabajo, o cesare en sus funciones, enfermedad, o permiso, siempre y cuando las labores sean impostergables en su realización, y tengan que ver con el cumplimiento de sus fines y se cuente con el consentimiento del trabajador.

CAPITULO VIII PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES.

ARTICULO 31.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, y las demás determinadas en la ley y este reglamento, esta prohibido al trabajador de la Cooperativa:

a) Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la seguridad de sus compañeros de trabajo y de la cooperativa.

b) Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo con excepción de las personas que cumplen las funciones de seguridad.

c) Suspender o interrumpir el trabajo propio o el de sus compañeros.

